



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Presentación de una escala de evaluación de la calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga en el año 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**AUTOR:**

**Mg. Pinatte Villegas Eduardo Polidoro**

**ASESOR:**

**Dr. Reyes Alva William Armando**

**SECCIÓN:**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:  
CIENCIAS SOCIALES**

**PERÚ – 2019**

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

Dr. Aguirre Bazán Luis Alberto

---

Dr. Quispe Barra Marco Antonio

---

Dr. Reyes Alva William Armando

## **DEDICATORIA**

Por su paciencia, apoyo y comprensión  
dedico con mucha gratitud el presente estudio  
a Dios.

Eduardo.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Dr. César Acuña Peralta, Rector Fundador de la Universidad César Vallejo, su desprendimiento y profesionalismo en permitir que los profesionales del país logren alcanzar sus aspiraciones profesionales.

A la Universidad César Vallejo, por acogernos en el Programa de Posgrado y lograr de esta manera lograr las metas personales y profesionales.

A los docentes de la Universidad César Vallejo, por la experiencia compartida la misma que afianzado el compromiso con el desarrollo de nuestro país.

Al Dr. CPC Reyes Alva, William Armando, asesor del trabajo de investigación, por todo el apoyo recibido en la realización del trabajo de investigación.

.

El autor



## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo, Eduardo Polidoro Pinatte Villegas, identificado con DNI N° 06695192, participante del Programa de Doctorado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: Presentación de una escala de evaluación de la calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga en el año

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4 Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Ayacucho, noviembre del 2019



Eduardo Polidoro Pinatte Villegas  
DNI N° 06 95192

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada Presentación de una escala de evaluación de la calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga en el año 2019, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	7
RESUMEN .....	10
ABSTRACT .....	11
I INTRODUCCION.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.1 Realidad problemática.....	15
1.2. Trabajos previos.....	19
1.2.1. En el ámbito internacional .....	19
1.2.2. En el ámbito nacional .....	23
1.2.3. En el ámbito local .....	29
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	30
1.3.1. Conceptos básicos de calidad y gestión de la calidad.....	30
1.3.2. Teoría.....	40
1.3.3. Marco Teórico.....	44
1.3.4. Marco Conceptual.....	47
1.3.5. Marco Filosófico.....	50
1.4. Formulación del problema.....	52
1.4.1. Problema general.....	52
1.4.2. Problemas específicos .....	52
1.5. Justificación del estudio .....	52
1.6. Hipótesis .....	54
1.7. Objetivos .....	55
II. MÉTODO .....	57

2.1.	Diseño de investigación .....	57
2.2.	Variables, operacionalización.....	58
2.3.	Población y muestra.....	60
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	61
2.5.	Métodos de análisis de datos.....	614
2.6.	Aspectos éticos .....	644
2.7.	Marco Paradigmas .....	646
III.	RESULTADOS .....	66
3.1.	Resultados Cuantitativos.....	666
3.2.	Resultados Cualitativos.....	915
IV.	DISCUSIÓN.....	114
4.1.	Discusión Cuantitativa.....	1144
4.2.	Discusión Cualitativa .....	1144
V.	CONCLUSIONES.....	119
VI.	RECOMENDACIONES .....	120
VII.	PROPUESTA .....	121
VIII.	REFERENCIAS.....	126
	ANEXO 1 Matriz de Consistencia .....	133
	ANEXO 2 Sistematización de la Información .....	139
	ANEXO 3 Instrumento.....	151
	ANEXO 4 Instrumento Final .....	1577
	ANEXO 5 Carta de Autorización .....	1645
	ANEXO 6 Validación .....	19766
	ANEXO 7 Resultados.....	206
	ANEXO 8 Galería Fotografía .....	207
	TABLA 1 Medida KMO y Test Bartlell.....	66
	TABLA 2 Varianza total primer análisis .....	67
	TABLA 3 Componente rotatorio 1 .....	68
	TABLA 4 Medidas componente rotatorio 2.....	69
	TABLA 5 Componente rotatorio factor 3 .....	69

TABLA 6 Componente rotatorio factor 4 .....	70
TABLA 7 Componente rotatorio factor 5.....	71
TABLA 8 Componente rotatorio factor 6.....	72
TABLA 9 Resumen de Indicadores .....	74
TABLA 10 Resumen ítems Salas y equipo .....	75
TABLA 11 Resumen ítems Atención.....	77
TABLA 12 Resumen ítems personal especializado .....	79
TABLA 13 Resumen ítems Información General .....	81
TABLA 14 Resumen ítems información técnica .....	82
TABLA 15 Medida KMO y Test Bartlell.....	84
TABLA 16 Varianza total primer análisis .....	85
TABLA 17 Dimensión de Instalaciones .....	86
TABLA 18 Dimensión Salas y equipo.....	87
TABLA 19 Dimensión Médicos especializados .....	88
TABLA 20 Dimensión Información general .....	88
TABLA 21 Dimensión Información técnica .....	89
TABLA 22 Instrumento final .....	90

## RESUMEN

La investigación titulada “Presentación de una escala de evaluación de la calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga en el año 2019” tiene por objetivo construir una escala de carácter pragmático, fiable y válido para evaluar la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.

El diseño de investigación es aplicada, presenta dos enfoques (cuantitativo y cualitativo), transversal. En el estudio se considera una muestra de 72 personas y en la prueba final de 220 con muestreo aleatorio simple. Se usó el análisis factorial y como técnica se empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario con la escala de Likert, para el estudio cualitativo se usó la entrevista. Como principal conclusiones se obtuvo que: se construyó una escala de carácter pragmático, fiable y válido para evaluar la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.

**Palabras clave:** calidad, atención, centro de salud

## **ABSTRACT**

The research entitled "Presentation of a scale of evaluation of the quality of service perceived by pregnant women attended in the licensed health centers and San Juan Bautista of the Province of Huamanga in the year 2019" aims to build a scale of a pragmatic nature, Reliable and valid to evaluate the quality of the service perceived by the pregnant women attended in the licensed health centers and San Juan Bautista of the Province of Huamanga, in the year 2019.

The research design is applied, it presents two approaches (quantitative and qualitative), transversal. In the pilot study a sample of 72 people is considered and in the final test of 220 with simple random sampling. The factorial analysis was used and as a technique, the survey was used and as an instrument the questionnaire with the Liker scale, for the qualitative study the interview was used. The main conclusions were that: a pragmatic scale was built, reliable and valid to assess the quality of service perceived by pregnant women attended in the licensed health centers and San Juan Bautista of the Province of Huamanga, in the year 2019.

Keywords: quality, care, health center

## QILLQAY HUÑU

Kay hatun tapukuy “Presentación de una escala de evaluación de la calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga en el año 2019” nisqamni, huk niraq tupuna llamkanata qispichanapaq rurasqa kachkan; chay wiksayuq mamakuna Licenciados hinallataq San Juan Bautista hampina wasikunaman riptinku, allinta yanapanapaq,

Chaymi kay ruraypim iskay niraq llamkayta qispichichkani cuantitativo hinallataq cualitativo, nisqankunata, chaynallataq transversal, nisqantawan. Chaypaqmi 72 runakunata akllarqani 220 kaqmanta. Chaypaqmi hampi wasiman qaykam riqkunata akllarqani. Chaymantañataq análisis factorial nisqan llamkayta rurarqani. Chaypaqmi encuesta nisqan tapukuyta rurarqani. Kay tapukunkunata tukuruspaymi, chay musus tupunata qisichirqani, kay Licenciados hinallataq San Juan Bautista hampi wasikunaman wiksayuq mamakuna 2019 watapi riqkunata allinta yanapanapaq

**Sichi rimaykuna:** Allin ruway, yanapay, Hampina wasi



## I. INTRODUCCION

La presente investigación titulada “Presentación de una escala de evaluación de la calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga en el año 2019” se refiere al tema de calidad de servicio percibida que se puede definir como la calidad que el consumidor cree que tiene determinado servicio y que puede o no coincidir con la calidad objetiva o real y es el que en muchos casos el que se experimenta primero cuando se hace uso de un determinado servicio y que conlleva a obtener resultados satisfactorios o no dependiendo de que como ha sido asumido el caso.

La característica principal de este tipo de calidad es que tiene que ver con un aspecto de percepción que tiene un cariz completamente subjetivo.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas. Una de ellas es la relevancia que genera el hecho de establecer el significado de la calidad percibida en la vida del ser humano al momento de optar por determinado servicio. Se entiende por calidad percibida al grupo de cualidades que le son propias a algún servicio y que son identificadas en primera instancia respecto a los demás existentes. La calidad percibida cobra importancia debido a que es muy necesaria para evaluar el nivel de satisfacción que experimenta el individuo con respecto a determinado servicio que es evaluado por él. Es vital la apreciación que se tenga sobre tal servicio por parte de cada persona porque creará a su vez un conjunto de criterios y valores que se deben tomar en cuenta para lograr que un servicio cumpla con el objetivo de llegar a un individuo y esto debido a que constantemente estamos aprobando o desaprobando lo que nos ofrece el medio. La investigación de este tipo de problemática social se realizó por el interés de establecer la escala de evaluación de la calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga

Esto permite identificar las relaciones que se suscitan dentro de un contexto formado por ofertantes y demandantes de un servicio.

Profundizar la indagación desde la perspectiva de la sociología fue un interés académico. Asimismo, nos interesamos por aportar resultados recientes sobre este problema de los ámbitos señalados.

En el ámbito profesional, el interés versó en conocer el contexto social y laboral de la variable calidad percibida.

En el marco de la teoría de la percepción, el problema general quedó definido de la siguiente forma ¿Cuál es la escala de evaluación de la calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019?

Como hipótesis general se estableció que existe una escala altamente significativa y de carácter pragmático, fiable y válido para evaluar la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.

Como objetivo general cuantitativo del estudio se busca construir una escala de carácter pragmático, fiable y válido para evaluar la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019; y como objetivos específicos cuantitativos están: analizar la fiabilidad de la escala para evaluar la satisfacción de las gestantes atendidas, comprobar la estructura factorial de los factores o dimensiones de la escala para evaluar la satisfacción de las gestantes atendidas, estimar las fuentes de variabilidad junto con sus respectivos componentes de varianza en función de usuarios, ítems y escalas y, crear una propuesta para evaluar la satisfacción de las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga. En lo que respecta al objetivo general cualitativo quedó definido como edificar una gestión de calidad óptima dentro del concepto de calidad de servicio percibido por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019

En la metodología desarrolla el diseño de investigación es básico, de enfoque cuantitativo y cualitativo y transversal y para determinar la población y muestra se realizó un estudio piloto y un estudio final con muestreo aleatorio simple.

Se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario aplicado a los pacientes, y la entrevista a los encargados de los centros de salud. El cuestionario se aplicó consiste en 60 ítems y la entrevista en 18 ítems dentro de 5 marcos tratados.

Durante la búsqueda de la información una de las limitantes fue encontrar información similar referida al ámbito geográfico en estudio.

Como métodos de análisis de datos se empleó el análisis factorial que es usado para identificar las estructuras principales, el análisis de fiabilidad referido al nivel de consistencia interna o exactitud que presenta un test y, el análisis de generalizabilidad que se emplea para hacer una estimación de la varianza y sus componentes.

La investigación está compuesta por ocho capítulos. En este Capítulo I de la introducción se hace una descripción de la realidad problemática; se presentan los trabajos previos tanto internacionales, nacionales y locales; las teorías relacionadas con el tema que incluyen conceptos básicos y las propias teorías que en número de ocho tratan de explicar el tema; el marco conceptual, el marco filosófico; la formulación del problema, tanto general como específico; la justificación, que en número de cinco explican las razones; la formulación de hipótesis, tanto general como específicas; y los objetivos, tanto generales como específicos en los aspectos cuantitativo como cualitativo. En el Capítulo II se presentan los aspectos metodológicos; que consideran el diseño de investigación; la variable calidad de servicio y su operacionalización; la población y muestra; las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad; los métodos de análisis; los aspectos éticos y; el marco paradigmas. En el Capítulo III se presentan los resultados obtenidos de la investigación, presentada en dos partes tanto cuantitativa como cualitativa. En el Capítulo IV se muestra la discusión al tema, tanto en el aspecto cuantitativo como cualitativo. En el Capítulo V se exponen las conclusiones obtenidas. En el Capítulo VI se formulan las recomendaciones. En el Capítulo VII se formula la propuesta formulada a la investigación. En el capítulo VIII se redactan las referencias bibliográficas. A esto se añaden los anexos correspondientes.

### **1.1 Realidad problemática**

Uno de los derechos más importantes viene a ser la salud, así como que también es un tesoro público que se conforma, se vive y se goza durante el desarrollo de la vida de la persona. En este sentido las instituciones de salud tienen como propósito básico la mejoría de la calidad de la vida en el procedimiento salud enfermedad del poblado es que se encuentran a cargo de estas instituciones, las poblaciones están conformadas por las personas, familias y la comunidad que demanden los servicios de las organizaciones de salud.

Teniendo en cuenta la necesidad de las instituciones de salud de asegurar que las poblaciones que reciben los servicios de estas instituciones tales como servicio de diagnóstico y el servicio terapéutico sean propicios y adecuados, con la atención sanitaria óptima. Esto demanda el conocimiento de los factores y las creencias de los pacientes para poder lograr un resultado exitoso, minimizando el riesgo de los efectos iatrogénicos, lo que redundaría en una satisfacción óptima o de grado elevado de los pacientes con el servicio de las organizaciones de salud (Krug, 2003).

Es relevante conocer el nivel de complacencia que presentan los pacientes. Ya que es la única manera de poder establecer posibles asociaciones significativas con los productos de los servicios que las instituciones de salud proporciona, esto también permite tomar decisiones de los que son responsables de estas instituciones, ya que de acuerdo al nivel de satisfacción positiva o negativa ésta es proporcional a la calidad del servicio que los pacientes perciben de la institución en general (Alleyne, Cohen, Sachs, & Brundtland, 2003).

Conocer las expectativas que tienen los asegurados respecto a la calidad de la atención en las instituciones de salud, analizar los elementos que se encuentran presentes al momento de prestar los servicios de salud que estos asegurados requieran es importante ya que permiten dar solución a las objeciones que aparecen en la labor diaria de las instituciones de salud (Alleyne, Cohen, & Sachs, 2003). Diversos son los elementos que pueden influenciar en el servicio del paciente que acude al centro de salud, para hacer empleo de la admisión, el horario y tiempos de espera, la calidad del servicio otorgado por el personal de salud, la atención percibida en programas, la hostelería e infraestructura, los exámenes auxiliares, las relaciones interpersonales, la calidad de los medicamentos, accesibilidad, los gastos en las atenciones de salud y la confianza en recuperación de salud. Todo ello tiene una expectativa por parte del usuario, que luego de la atención y de lo percibido, tiene la insatisfacción o insatisfacción de la atención en general (Krug, 2003).

Dentro del marco normativo mencionamos que las normas ISO 9000 se crearon por la Organización Internacional de Normalización (ISO) que permiten otorgar ayuda

y facilitar a un requerimiento las instituciones, la de fijar los requerimientos que debe poseer un régimen de administración de calidad.

En 1987 se hizo pública la primera edición de estas normas. Luego sufrió cambios en 1994, 2000, 2008 y 2015.

Las normas ISO surgieron reuniendo los postulados que había ante una cantidad de dispositivos de sistemas de calidad en diversas naciones y a partir de la edición primera, se buscó que fueran dispositivos para aplicar a cualquier clase de institución con independencia de su dimensión o ámbito de actividad.

El grupo de dispositivos ISO 9000 está vigente, se conforma de 3 dispositivos:

- a) ISO 9000:2005 “Sistemas de administración de la calidad. Postulados y vocabulario”
- b) ISO 9001:2008 “Sistemas de administración de la calidad. Requerimientos”
- c) ISO 9004:2009 “Administración para el éxito con sostenibilidad de una institución. Teoría de administración de la calidad”

La ISO 9001:2008 de las 3 normas es la que presenta los requerimientos que han de cumplir con un régimen de administración de la calidad, es el dispositivo que se emplea para la sobreposición de sistemas de administración de la calidad y permite emplearla para lograr un certificado. La norma ISO 9001 fue revisada y publicada una nueva en el 2015.

Es así, que dentro del marco normativo encontramos la norma ISO 9001 2015, la cual es mucho más prescriptiva que sus versiones precedentes, puesto que muestra con mayores detalles todos los requisitos estipulados para poder efectuar los distintos procedimientos. Para ser precisos teniendo como centro la mejora continua, esta norma obliga a los siguientes aspectos: plan de recursos para la evaluación y seguimiento de los procedimientos, basamento en evidencias para una toma de decisiones y, empleo de las evidencias obtenidas para alcanzar la continua mejora en el Sistema de Administración de Calidad.

El hecho de cumplir con las bases normativas consiste en determinar distintas políticas y procedimientos que sean los más idóneos y suficientes que permitan asegurar que cualquier organización pueda cumplir con todos los requerimientos que se piden en el marco normativo. En este marco normativo no han de tener en cuenta los dispositivos legales, como leyes y reglamentaciones, sino que también

deberán incluirse en el mismo las políticas internas, las implicaciones con clientes, abastecedores o terceros, y los catálogos éticos que la organización esté dispuesta a respetar, dado que podrían darse situaciones en los que una actuación pueda ser legal pero no ética.

La existencia de normas ISO 19600 2014 que establecen una guía para un sistema de cumplimiento normativo corporativo, no es menos cierto que el enfoque a riesgos de la norma ISO 9001 2015 que viene a ser una llamada a las organizaciones que deseen implementar, medir y controlar todos los riesgos a los que está sometida la empresa y que también deben incluir todos los riesgos que se deducen del cumplimiento de la norma en cada país que sea implementado.

El centro de salud Licenciados cuenta con infraestructura de material noble que funciona desde el año 1994, hace 25 años. Cuenta con 15 consultorios de diferentes especialidades de los cuales cinco de ellos están relacionados con tratamientos Ginecológicos, además de una sala de partos, referente a las oficinas administrativas se cuenta con cuatro de las cuales dos de ellas son para atención directa con los usuarios, la Oficina de Admisión y Oficina de Seguros. Referente al personal profesional con el que cuentan tenemos cuatro médicos de los cuales tres son de Medicina General, un Ginecólogo, 20 enfermeras Generales, 20 Obstetras Generales, además de cinco Odontólogos, también tiene dos Asistentas Sociales y un Farmacéutico. Como apoyo se cuenta con 10 Técnicos en Enfermería.

Este Centro de Salud tiene una población de atención de aproximadamente 181,000 personas según el último censo la población del Distrito de Huamanga cuenta con 180,766 personas, pero se debe considerar que se cuentan con otros Centros de Salud de menor categoría que también cubren las necesidades del Distrito, la Clasificación de este Centro de Salud es con camas de internamiento, es de categoría I-4, su dirección es Urbanización Los Licenciados Manzana E Lote 18 Ayacucho- Huamanga-Ayacucho, su Ubigeo es 050110, su teléfono 066-319293, funciona las 24 horas del día y pertenece a la Dirección de Salud Ayacucho y a la Micro Red Licenciados, su Unidad Ejecutora es la Red de Salud Huamanga, su Código RENAES es el 3576 y cuenta con 10 camas.

El centro de salud San Juan Bautista de la provincia de Huamanga cuenta con infraestructura de material noble que funciona desde el año 1984, hace 35 años y

el 2018 ha sido ampliado en su estructura permitiendo una mayor capacidad principalmente para la parte administrativa. Cuenta con 25 consultorios de diferentes especialidades de los cuales cuatro de ellos están relacionados con tratamientos Ginecológicos, además de una sala de partos, referente a las oficinas administrativas se cuenta con 10 de las cuales dos de ellas son para atención directa con los usuarios, la Oficina de Admisión y Oficina de Seguros. Referente al personal profesional con el que cuentan tenemos 10 médicos de los cuales seis de ellos son de Medicina General, un Traumatólogo y un Médico en salud Mental, un Ginecólogo y un Especialista en Imágenes, seis enfermeras de las cuales cinco son especialistas en Cardíaco Pulmonar y una Emergencista, ocho Obstetras de las cuales cuatro son emergencistas y cuatro Eco grafistas, además de seis Odontólogos de los cuales uno con la especialidad de Odontología Pediátrica, dos Asistentes Sociales, cuatro psicólogos y un Farmacéutico. Como apoyo se cuenta con 17 Técnicos en Enfermería, Un Técnico en Farmacia, cuatro Técnicos Sanitarios.

Este Centro de Salud cuenta con una población de atención de aproximadamente 50,000 personas según el último censo la población del Distrito de San Juan Bautista cuenta con 49,034 personas, pero se debe considerar las emergencias de Distritos limítrofes y de población migrante, la Clasificación de este Centro de Salud es con camas de internamiento, es de categoría I-4, su dirección es Avenida Las Malvinas 250-288 Ciudad de las Américas Ayacucho- Huamanga-San Juan Bautista, su Ubigeo es 050101, su teléfono 066-313164, funciona las 24 horas del día y pertenece a la Dirección de Salud Ayacucho y a la Micro Red San Juan Bautista, su Unidad Ejecutora es la Red de Salud Huamanga, su Código RENAES es el 3598 y cuenta con 12 camas.

## **1.2 Trabajos previos**

### **1.2.1 En el ámbito internacional**

(García Cueto, Rial Boubeta, & Varela Mallou, 2003) en la tesis titulada “Evaluación de la calidad percibida en los centros de atención infantil temprana de la provincia de Málaga”, en el estudio se tuvo como objetivo básico la edificación de un instrumento de naturaleza pragmática, confiable y

valedera para evaluar la calidad de las organizaciones de servicio de infantes temprana o lo que es igual a los centro de crecimiento infantil y servicio temprano, se estudia la calidad percibida en los Centros de Atención Infantil Temprana (CAIT) de la provincia de Málaga, por esto se confeccionó un cuestionario como instrumento de medición llamado Inventario de Calidad en los Centros de Atención Infantil Temprana (ICCAIT). El modelo de la investigación siguió los pilares de, Método Selectivo y en él participaron 672 personas indirectas de los CAIT de Málaga y provincia. La información recolectada fue sometida al estudio factorial exploratorio, estudio de fiabilidad, estudio de variabilidad y estudio de contingencia con propósito de estudiar las cualidades psicométricas del cuestionario dado. Las conclusiones a las que arribaron fueron: el ICCAIT es una herramienta pragmática, confiable y valedero para medir la calidad percibida en los CAIT.

(García Cueto et al., 2003), en la tesis “Presentación de una escala de satisfacción Con la calidad del servicio sanitarios de atención primaria”, cuyo objetivo de investigación fue el de lograr una medición razonable y valedera en la complacencia de usuarios con la calidad dela atención. El estudio lo realizó en la Comunidad gallega en los 76 centros públicos de atención primaria Hola, con un total de 1967 usuarios estudiados. Empleando un esquema cuantitativo y también un modelo no experimental transversal. Vemos que con una atención sanitaria se probó asimismo que la dicha de los pacientes repercute en la adhesión al tratamiento realizado y en los productos a grado clínico, se pretendió diseñar una escala de satisfacción referente a la atención sanitaria de servicios primario la cual tenga unas cualidades psicométricas óptimas, que disponga de las dimensiones básicas de esta clase de servicios y, a la vez, que sea corta y de sobre posición sencilla. Los resultados que se logren, facilitan mostrar una escala de 11 criterios con buena fiabilidad ( $\alpha = 0.82$ ) y validez, y además con muchas oportunidades a grado de administración, puesto que facilitan realizar un primer sondeo dela operación de una entidad de salud.



(Borré Ortiz, 2013) en su tesis titulada “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla” para optar el Grado Académico de Maestra en Universidad Nacional de Colombia. El propósito fue establecer el nivel de la calidad percibida del servicio de Enfermería por pacientes que estuvieron en el hospital de agosto a octubre de 2011. El método consistió en un análisis descriptivo, transversal, cuantitativo, y se encuestó a 158 pacientes mediante el Cuestionario SERVQHOS-E, cumpliendo previamente con los criterios de inclusión y con un Cronbach = 0.96. Se hizo la tabulación y se graficó en programa Excel, se emplearon mediciones de dispersión, tendencia central, frecuencias absolutas y relativas que permitieran interpretar los productos, cuidando del requisito del método y de las cualidades éticas respectivas. Los resultados indicaban: la calidad percibida en el servicio de Enfermería por los pacientes en el hospital era “peor y mucho peor de lo que esperaba” (4%), “como me lo esperaba” (17%), y “mejor y mucho mejor de lo que me esperaba” (78%); además “muy satisfecho” (48.7%), “satisfecho” (48.1%), y “poco y nada satisfecho” (3%). Mujeres (56%) y hombres (44%), con un promedio de 48.5 años (DE: 18.5). Se concluye: conforme al Enfoque de la Des confirmación de Expectativas de Oliver y a los principios de Parasuraman et al, se ve que un 78% de los pacientes mostró elevados grados de calidad percibida en el servicio de Enfermería, un 17% regulares grados de calidad percibida y un 4% pobres grados de calidad percibida. El resultado guarda relación con otras investigaciones, que indicaban que la Calidad Percibida como buena variaba en un 60% y 100%. Un 96.8% se identificaba complacido y un 97% sugería la Institución Prestadora de Servicio.

(Maceiras García, 1997) en su tesis titulada: “Satisfacción de los usuarios ante la atención a la salud recibida en un hospital el caso del Complejo Hospitalario Juan Canalejo”, cuyo objetivo fue el de seleccionar una medición objetiva del procedimiento de servicio del ámbito hospitalario, haciendo estimaciones de la satisfacción de los usuarios que ingresaron en él. Se

trabajó en un diseño epidemiológico de observación, transversal, con una población de estudio que tomó a los individuos de 15 y más años, que ingresaron al ámbito del hospital Juan Canalejo, y que obtuvieron el alta entre el 4/3/1996 y el 3/4/1996. A través del muestreo aleatorio por estratos y por conglomerados se eligió 600 individuos (a las que se sumaron 200 más para menguar el grado de respuestas vacías); El error de predicción fue del 4% y el nivel de confianza del 95%. El cuestionario debidamente confiable (Alfa = 0,871), de 45 ítems (y 5 más creadas desde de las previas), está repartido en diversos segmentos de informaciones demográficos, socioeconómicos, vivencias anteriores, personal hospitalario, condiciones del medio, admisión y alta.

El trabajo estadístico fue el de medir el nivel de satisfacción de los usuarios y de los servicios de sanidad que recibieron, que es una de las formas que se emplean para medirla calidad, y en otro lado, es una manera de participar los usuarios en el sistema de sanidad. En los ítems de los segmentos de satisfacción, las contestaciones están valoradas en una escala de modo Likert de 1 a 5. Encontrando que contestaron al cuestionario 744 individuos, 348 mujeres y 396 hombres. Se obtuvo que con la asistencia hospitalaria recibida: "muy satisfechos" un 43,5%, "bastante satisfechos" un 51,6%, "algo satisfechos" un 3,2% y "poco satisfechos" un 1,6% (a "nada satisfechos" no figuró ninguno). El grado de satisfacción global con la recurrencia recepcionada fue de 4,37, en puntuaciones escalares de 1 a 5.

(Moreno Monsiváis, Interrial Guzmán, Saucedo Flores, Vázquez Arreola, & López-España, 2011) en su tesis titulada "Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados", cuyo propósito de la investigación fue establecer los elementos que se vinculan con la complacencia de la madre con el servicio que está recibiendo su menor que está hospitalizado. Para este estudio se usó un diseño de investigación descriptivo – correlacional, la muestra de 127 madres de menores que estaban hospitalizados en la entidad pública de Monterrey, N.L., México. Se empleó el cuestionario de satisfacción del familiar pediátrico, válido y confiable (Alfa de Cronbach= 0,902). El saber

manejar el dolor fue una clave relevante para la felicidad de las madres que participaron. El grado de complacencia de la madre con la atención de hospitalización se vinculó con la complacencia en el servicio de enfermería ( $r_s = 0,458$ ;  $p = 0,0001$ ). No resultaron factores relevantes para la satisfacción de las madres, la edad del menor, el número de hospitalizaciones anteriores y la percepción de su situación de salud. Se hace necesario que la atención de hospitalización y el servicio de enfermería estén de acuerdo a lo que esperan los familiares de los pacientes.

(López, 2017) en su tesis titulada “La notoriedad y calidad percibida de la marca del distribuidor como fuentes del valor de marca para el establecimiento” para optar el Grado Académico de Doctor en Universidad de Extremadura. Su objetivo fue demostrar que tanto la notoriedad como la calidad percibida de las marcas afectan al valor del distribuidor y su metodología se empleó ecuaciones estructurales. Se trata de una investigación empírica, exploratoria y descriptiva. la población compuesta por las personas mayores de 18 años residentes en España y que reconocen o han comprado en alguna ocasión alguna de las MD de los 3 establecimientos en estudio y; como muestra llegan a las 300 observaciones. Como conclusión se establece que a mayor notoriedad de las marcas del distribuidor (los consumidores las conocen y recuerdan mejor), mayor calidad percibida de éstas, lo que favorece que los clientes sean leales al establecimiento y que lo valoren mejor; asimismo, que para incrementar la notoriedad y calidad percibida, es mejor que el distribuidor ofrezca pocas marcas propias a sus clientes.

### **1.2.2 En el ámbito nacional**

(Borda Luna, 2018) en su tesis titulada “Satisfacción, calidad percibida y fidelización de los usuarios. Cuna Más - Midis – 2017” para optar el Grado Académico de Doctora en Gestión Pública en Universidad César Vallejo. El estudio tenía como propósito establecer la influencia de la satisfacción, calidad percibida y fidelización de los usuarios. Cuna Más –Midis El estudio

utilizó la metodología hipotética deductiva, con modelo no experimental, transversal. La población estaba compuesta por los usuarios del Cuna Más - Midis – 2017. Se empleó el muestreo probabilístico, con un tamaño muestral de 384 usuarios. Para elaborar, dar validez y probar la confiabilidad de las herramientas se tomó en cuenta el valor de contenido, a través de la técnica de juicio de expertos y la herramienta es el informe de opinión de expertos con las variables estudiadas; emplearon la técnica de la encuesta y como herramienta el cuestionario, con preguntas modo Escala de Likert. La confiabilidad de las herramientas se midió con Alpha de Cronbach superior a 0.80. Las encuestas facilitaron establecer la incidencia de la satisfacción, calidad percibida y fidelización de los usuarios. La conclusión fue que la influencia de la satisfacción, calidad percibida y fidelización de los usuarios Cuna Más - Midis – 2017, de acuerdo con los resultados estadísticos del modelo de regresión logística que interpreta la influencia de las variables independientes a la dependiente en el 72.9%.

(Holguín Herrera, Leva Orcchuarancca & Carreón Aguirre, 2019) en su tesis titulada “Calidad percibida en el servicio al cliente en el sector de supermercados en la ciudad del Cusco” para optar el Grado Académico de Magister en Administración Estratégica de Empresas en la Pontificia Universidad Católica del Perú. El objetivo fue establecer la incidencia de las dimensiones del diseño CALSUPER en la calidad percibida de servicio para los clientes del segmento supermercados en el poblado sureño.

CALSUPER es un instrumento de medida de calidad de servicio de organizaciones minorista, específicamente los supermercados; el diseño es un molde del diseño SERVQUAL cuyo fin es evaluar dos aspectos, las percepciones y las expectativas del cliente al instante de pasar por el empleo de un servicio; CALSUPER solo se centra en las percepciones del cliente y usa en gran parte las dimensiones de SERVQUAL llevando los criterios a 18 preguntas. Se determinó una metodología cuantitativa de tipo correlacional y que consideró 385 encuestas valederas a los cuatro mayores supermercados de la ciudad imperial con un Alpha de Cronbach =

0.911. Luego con el estudio de productos y validación de la hipótesis se empleó el método de Regresión Logística. Se concluye que hay una incidencia positiva de las dimensiones del diseño CALSUPER en la calidad del servicio, que conlleva a decir que el modelo facilita entender la calidad de servicio de este segmento, más aun de poder cambiar los datos logrados en decisiones de comercio estratégico que puedan ser llevadas a cabo por la alta gerencia en cada supermercado.

(Velásquez Alva, 2018) en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción percibida por los pacientes que acuden al área de Obstetricia del Centro de Salud Materno Infantil, Comunidad de Cayumba, Leoncio Prado de Huánuco, 2016” para optar el Grado Académico de Maestro con Mención en Gestión Pública en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. El estudio tuvo como fin establecer el vínculo de la calidad de servicio y gozo percibido por los pacientes que asisten a la unidad de Obstetricia del Centro de Salud. Fue un estudio de tipo sustantivo, descriptivo – correlacional, con enfoque fue no experimental – correlacional – transversal y la muestra con muestreo aleatorio simple, compuesta por 135 pacientes del Centro de Salud Materno Infantil, Comunidad de Cayumba, Leoncio Prado de Huánuco, 2016. Se empleó la encuesta como técnica, se utilizó como herramienta el cuestionario de calidad percibida y satisfacción de los pacientes, fue una herramienta adaptada y validada en ser empleada, SERVQUAL, con un Alpha de Cronbach = 0.94 El proceso de datos se dio mediante el programa SPSS última versión. Se concluyó que: hay vínculo positivo entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes con el coeficiente de correlación rho Spearman  $r=0,703$ , con una  $p=0,001$  ( $p < 0,05$ ), con grado de relevancia de 5% estadísticamente relevante, por esto se rechaza la hipótesis nula y en cambio se acepta la hipótesis alterna.

(Calle Ilizarbe & Villavicencio Guardia, 2017) en su tesis titulada “Calidad de servicio y compromiso educativo percibido por padres de familia de 04 instituciones educativas de Huánuco” para optar el Grado de Maestro en

Educación en Universidad Nacional Hermilio Valdizán. El trabajo fue de tipo descriptivo, comparativo, correlacional; tenía como fin establecer los grados de Calidad de servicio y compromiso percibido por los padres de familia de 4 entidades educativas, de la Región de Huánuco y su asociación. Se utilizó la escala de calidad de servicios de Díaz Hamada L (2016) y de compromiso de Acevedo J., Espinosa R. y Valbuena B, (2004), con una muestra de 278. El procesamiento se hizo con el SPSS versión 22.0 en español, Se concluyó:

a) Las escalas de Calidad de servicios y compromiso educativo muestran valor de constructo y confiabilidad con un Alpha de Cronbach = 0.751. b) Los grados de Compromiso perciben una media de 25.5%; perciben un grado alto el 69.1% y perciben un grado excelente el 5.4%. c) Los grados de Calidad de servicio, perciben un grado deficiente el 0.4%; perciben un grado bajo el 19.8%; perciben un grado medio el 40.3%; perciben un grado de alto el 38.8% y perciben un excelente grado el 0.7%. Se resume que, perciben un grado por debajo del promedio el 20.2%; perciben un grado medio el 40.3% y perciben un grado superior a la media el 39.5%. d) Hay una correlación positiva y muy relevante entre calidad de servicio y el compromiso educativo ( $\rho = 0.345^{**}$ ,  $p < 0.001$ ). e) Hay vinculación relevante entre los grados de calidad de servicios en relación de grupos etarios ( $X^2 = 32.321$ ), sexo ( $X^2 = 13.6004$ ), grado educativo de los padres ( $X^2 = 43.166$ ). En lo que respecta al compromiso educativo únicamente existe asociaciones estadísticas con entidades educativas ( $X^2 = 43.166$ ). f) Hay distinciones estadísticas relevantes en las dimensiones de factores tangibles, actitud de servicio, empatía y en la escala de calidad de servicios de acuerdo al sexo, siendo que las medias de los hombres mayores que las medias de las mujeres; hay distinciones muy relevantes entre calidad de servicios de acuerdo a grupos etarios, grado educativo de los padres y entidades educativas. g) Hay distinciones relevantes de compromiso educativo en razón de grupos etarios, grado de educación de los padres y entidades educativas.

(La Torre, 2014) en su tesis titulada “Calidad percibida desde la perspectiva del usuario externo en una clínica privada de la ciudad de Jaén” para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias en Universidad Nacional de Cajamarca. El propósito general fue establecer la calidad percibida de los usuarios externos, respecto a los servicios que reciben en un centro de salud privado. La metodología usada fue el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de corte transversal. La muestra estaba compuesta por 95 usuarios, a quienes se les sobrepuso un cuestionario semiestructurado, denominado SERVQUAL con una confiabilidad de Alpha de Cronbach = 0.94. Se concluyó que: La mayoría de los usuarios que van a la clínica privada son jóvenes adultos, de sexo femenino, poseen educación secundaria y de libre unión conyugal. Asimismo, los usuarios en gran parte poseen algún modo de seguro de salud y están continuando con el servicio. Sus expectativas referentes a la calidad del servicio son elevadas. La fiabilidad y capacidad de contestación son consideradas las dimensiones que muestran el más alto grado en función a las demás cualidades. Se recalca que la percepción es buena con propensión a muy buena. La dimensión empatía y fiabilidad son las que muestran la más alta media en la medición y el factor tangible es el de menos valor. Se pone hincapié que para la mejora de la calidad del servicio en la clínica las actividades se manifiestan en el horizonte del prestador, más no, en la perspectiva de los usuarios internos y externos. Respecto a la calidad percibida por los usuarios externos en la clínica privada del poblado de Jaén muestra un tramo negativo. Así también las expectativas de los usuarios externos sobrepasan la percepción de los servicios prestados en el total de los puntos empleados para el estudio, verificándose la hipótesis formulada.

(Llosa, 2019) en su tesis titulada “Relación entre la calidad de los servicios académicos percibida por los estudiantes del X semestre y la calidad de los servicios odontológicos percibida por sus pacientes de la clínica odontológica de la Universidad Católica de Santa María. Arequipa – 2018” para optar el Grado Académico de Maestra en Educación Superior en Universidad Católica Santa María. El objetivo fue establecer la correlación

entre la calidad de los servicios académicos percibida por los estudiantes y la calidad de los servicios odontológicos percibida por los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad. La muestra estuvo compuesta por 81 estudiantes de ambos sexos y 81 pacientes (un paciente por estudiante), a quienes se les aplicó los cuestionarios de Percepción de la Calidad de los Servicios Académicos y Percepción de la Calidad de los Servicios Odontológicos, respectivamente. Entre los resultados se halló una correlación positiva moderada entre algunos indicadores de las variables: Iluminación y Facilidad de acceso a la Clínica Odontológica, entre Iluminación y Orientación en el cuidado de la salud, entre Iluminación y Satisfacción con las medidas curativas, entre Iluminación y Amabilidad del personal, entre Iluminación y Existencia de mecanismos de escucha e información al paciente y finalmente entre Iluminación y Satisfacción con el trato y los servicios brindados. La relación es moderada, dado que la percepción de la calidad de los servicios odontológicos no solo está relacionada con la calidad de la educación que recibe el alumno, sino también con otros factores como el trato, la comprensión, la disposición y la seguridad que transmite el alumno.

(Cabrera, 2018) en su tesis titulada “Calidad de Atención percibida por los pacientes en los consultorios de medicina y cirugía de un hospital nacional de Lima 2017” para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública en Universidad César Vallejo. El objetivo fue comparar la calidad de servicio dada a los pacientes en los consultorios de medicina y cirugía de un hospital nacional de Magdalena. El enfoque del estudio fue cuantitativo, el tipo fue básico de nivel descriptivo comparativo, diseño no experimental con corte transversal. Los encuestados fueron 80 pacientes atendidos en los consultorios de medicina y cirugía del hospital, de los cuales 40 del área de medicina y 40 del área de cirugía. Se aplicó el instrumento de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), con una confiabilidad de 0.948. Se concluyó que el rendimiento  $p\_value$  de la probabilidad asociada al estadístico de prueba calculado que se han obtenido a partir de los datos de la investigación es



$p=.000 < .05$  indicando diferencias significativas. Por otro lado, los encuestados del servicio de medicina obtuvieron puntuaciones de calidad de atención con un (Promedio = 23.95) mientras que los encuestados del servicio de cirugía obtuvieron resultados en las puntuaciones de calidad de atención con un (Promedio = 57.05). Por ende, se afirmó que hubo desigualdades marcadas en las apreciaciones de la calidad de atención en el consultorio de medicina y el consultorio de cirugía.

### **1.2.3 En el ámbito local**

(Cruzado Tineo, 2018) en su tesis titulada “Satisfacción del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria - Hospital II de Huamanga, EsSalud - Red Ayacucho, 2018” para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud en la Universidad Cesar Vallejo, cuyo propósito fue describir el grado de complacencia del usuario del Centro de Atención de Medicina Complementaria - Hospital II de Huamanga, EsSalud, Red Ayacucho, 2018; el método empleado fue de tipo descriptivo, transversal, con diseño cuantitativo, la muestra se efectuó en el software EpilInfo.exe, compuesto por 285 encuestas, a mayores de 18 años con consentimiento informado, la herramienta utilizada resultó ser la encuesta SERVQUAL modificada de la “Guía técnica para la evaluación de la satisfacción el usuario externo” del MINSA (2012)” con Alpha de Cronbach = 0.814, el resultado arrojó un nivel de satisfacción de los usuarios que se encontraba en regular o en proceso con un 56% (160), según las características demográficas el nivel de satisfacción se encontraba en regular o en proceso de 41 a 50 años con un 20%, sexo femenino en un 34%, nivel de estudios superior 28%, la ocupación profesionales en un 22% y la procedencia de Huamanga un 47%, en la dimensión seguridad el grado de satisfacción se encontraba en satisfacción (buena) con 66% (187), las demás dimensiones se encontraban en un nivel de satisfacción regular o en proceso como la fiabilidad 67%, capacidad de respuesta 53%, empatía 66% y agentes tangibles con un 71%. Se concluye que el nivel de satisfacción del usuario se encontraba en satisfacción regular o en proceso con un 56%, comprobando la hipótesis

inicial donde se mencionó que el grado de la satisfacción del usuario se encontraba en satisfacción regular o en proceso (40 a 60%).

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Conceptos básicos de calidad y gestión de calidad**

Antes de abordar completamente la definición calidad percibida en el servicio en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga es imprescindible la presentación de los principales elementos teóricos y empíricos que sobre este campo se han desarrollado, a fin de un abordaje óptimo de los objetivos de la investigación. En un mundo de que desafía a la sociedad del siglo XXI es apostar por la calidad (Carro & González, 2012). En sectores como, enseñanza, en turismo, comercio y desde luego sanidad. La forma de pensar pone énfasis en el usuario; transforma la perspectiva del que gestiona, por la forma de ver y sentimiento de los pobladores, se interesa por investigar su complacencia, en la calidad que otorga a las diferentes infraestructuras y servicios, que gestionen en mejor manera los bienes que se disponen. Vemos la razón de ser del marketing de servicios, que hace hincapié en la definición de intercambio: los impuestos son pagados por el ciudadano, crea expectativas y requiere unos servicios, los toma y acaba por sentirse o no congruente con ellos, sumando a esto su lealtad, compromiso y congratulación o bien sus sinsabores (Peralta Alemán, 2002).

Los gestores y responsables políticos de los servicios en salud se fueron tomando cuenta paulatinamente que el paciente es en sí un demandante de una entidad en servicios de sanidad. Esto derivó en un diseño nuevo o manera de asimilar el servicio sanitario. Tenemos el diseño biopsicosocial, que mejora la calidad de asistencia y debe considerar los requerimientos y perspectivas del paciente o usuario. Actualmente se cree que resulta esencial en la mejora de su potencialidad competitiva para una organización el gozar de buenos indicadores de calidad de los bienes y/o servicios, así también en la complacencia de los usuarios o clientes. Si se da por valedero para instituciones privadas con propósitos lucrativos, quiere decir que

también para instituciones sanitarias de naturaleza pública. Contextualmente la teoría de la calidad adquiere que el paciente o cliente sea el último juez y sin apelación de las acciones de administración. Los niveles de calidad y satisfacción significan en el campo, un aliciente en el que cunde el rédito y desarrollo organizacional o, así, la confianza del poblador en las atenciones que se le otorgan, la figura de la salud pública e, inclusive, la adhesión a un trato de tipo médico y con producción a grado clínico (Merli, 2007).

No obstante, ganar una medición razonable y valedera de la calidad percibida en un servicio o satisfacción de sus usuarios no es ningún oficio sencillo. Es necesario primero saber qué se comprende por complacencia y qué se comprende por calidad y, en otro modo, elegir cuál de los dos criterios se busca evaluar. La actual investigación se basa justo en la definición de complacencia del usuario, comprendiéndolo como un indicador de la calidad del servicio (Deming, 2000).

Clásicamente polémico resulta el término calidad de un servicio, sea cual fuere el medio en el que se estudie. Tal vez el concepto más extendido es el dado por Parasuraman y colaboradores (1988), a los cuales lo ve como una opinión general del usuario referente a la grandeza o magnificencia de un servicio, en función con lo que espera. Cuando se mida, históricamente la primera alternativa fue la de establecer o determinar criterios o estándares y verificar si se cumplen (Normas ISO, Normas de la EFQM, etc.). Así también, en tiempos recientes se ha expresado la necesidad de tomar en consideración las percepciones de los usuarios, e integrar al pedido de la Calidad Global del servicio un pedido de la Calidad Percibida que le dan los usuarios (Omachonu, Ross, & González Ruiz, 1995). Comienza con ello a reproducirse estudios y enfoques que pretenden interpretar cómo se crea la idea de calidad en el cerebro del demandante. Tenemos el modo del Paradigma de la Disconformidad, fundamentado en la confirmación/di confirmación de lo que espera el sujeto, que dio vida a la herramienta más conocida en este contexto: la escala SERVQUAL (construida por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988), y que creó una cantidad enorme de estudio ulterior. A pesar, este modelo o paradigma no estuvo exento de

críticas y se prefirió establecer la medida de la calidad desde el rendimiento del servicio, como fue el caso de Cronin y Taylor (1992, 1994) con su escala SERVPERFORM (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Un problema adicional es que, a partir de la perspectiva adoptada o de la tarea de los que gestionan, la definición de CALIDAD tiende a ser mezclado con el de SATISFACCIÓN (Martínez, Peiró y Ramos, 2001), se ha hecho costumbre que los profesionistas no los distingan en el momento de realizar sus servicios. Igualmente, no es entendible si la Calidad Percibida es un precedente o un efecto de la Satisfacción si se revisa la literatura. En estudios como los de Anderson, Fornell y Lehmann (1994), Bloemer y De Ruyter (1995) o Cronin y Taylor (1992) se sostiene por una noción de la calidad como precedente, mientras que Bitner (1990), Bolton y Drew (1991) o Schommer y Wiederholt (1994) la señalan como un evidente efecto de la complacencia del usuario. Estudios últimos o recientes deciden por una noción de la calidad sea como precedente como efecto (Berné, Múgica y Yagüe, 1996; Parasuraman y otros, 1994; Taylor y Baker, 1994; Teas, 1993). Centrándonos en la noción de calidad en el contexto de las instituciones de salud, y con el propósito de obtener un concepto resumido y claro, indicamos (siguiendo a Donabedian, 1984) que se refiere a la facultad que puede gozar una institución para poder complacer los requerimientos de los demandantes de los servicios de sanidad, que hace que el indicador externo más usual empleado fue la investigación de la complacencia del usuario, resultando ser producto de una medición positiva de parte del usuario de las diferentes dimensiones que forman la calidad en el servicio en las instituciones de salud.

#### **1.3.1.1 Calidad del servicio**

Este concepto constantemente sí he visto revisado, infinidad de autores han aportado, a fin de poderse entender adecuadamente la calidad del servicio, debido a que en las últimas décadas y por presión de las empresas en cuanto a la competitividad, a las evaluaciones los servicios tanto por los usuarios o consumidores, y la emergente gestión en las empresas, es que nace la

necesidad de conocer en toda su amplitud este concepto(Zeithaml, Parasuraman A., & Berry, 2009).

La calidad del servicio como concepto se encuentra derivando de la propia definición de calidad, algunos autores la explican cómo satisfacción de los requerimientos y también de las expectativas del usuario o cliente que tiene respecto a los bienes o servicios que puede haber adquirido o contratado(Berry, Parasuraman, & Zeithaml, 1988).

#### **1.3.1.1.1 Concepto de servicio**

Una de las cualidades esenciales de las organizaciones que pertenecen a países desarrollados o conocidos como primer mundo, es que estas economías a partir de mediados del siglo XX se nota una creciente importancia hacia los servicios, no encontrándose una atención realmente adecuada, es recién en la década de los 70 en donde se puede vislumbrar una marcada tendencia de cambio(Colón Honda de Ballester, 1995).

De lo anterior nace la necesidad de hacer una revisión conceptual del término servicio, así como observar de este concepto, servicio viene hacer cualquier actuación por parte de una empresa pueda ofrecer a un usuario o cliente (Krajewski, Ritzman, & González Ruiz, 2000).

#### **1.3.1.1.2 Concepto y definición de calidad**

Se puede afirmar que la calidad es la capacidad que presenta un bien que buscan satisfacer necesidades sean implícitas o explícitas de acuerdo a un parámetro, por el que se busca cumplir con unos requisitos de calidad. Se aclara que calidad es una noción subjetiva, la cual tiene relación con las perspectivas de cada ser para hacer una comparación de un objeto con cualquier otro de su misma índole, y distintos elementos como son la cultura, el servicio o producto, los requerimientos y las expectativas inciden de manera directa (Tarí Guilló, 2000).

#### **1.3.1.1.3 Calidad y satisfacción**

En toda organización generadora de productos a los cuales se les exige calidad en su elaboración, la misma está dada por la percepción del

cliente (externo) sobre el servicio recepcionada y la atención que se le da. Lo mismo ocurre con el cliente interno, el cual, si fue tratado con aspectos de calidad, mostrará esa imagen y será recepcionada por el cliente externo cuando reciba el producto. De esta forma resulta ser que, la satisfacción representa un indicador esencial para medir el desenvolvimiento global de la entidad, favoreciendo a generar una cultura de la mejora continua de la administración(Miranda González, Chamorro Mera, & Rubio Lacoba, 2007a).

Al medir la satisfacción del cliente se pretende dar valor de modo objetivo de la percepción de éstos sobre el conjunto de productos y/o servicios, y poder emplear luego esta

Los datos para mejorar el rendimiento en aquellas zonas que aportan más a aumentarla. Los clientes valoran el servicio de forma global incluyendo la atención que ellos reciben(Varo, 2000).

#### **1.3.1.1.4 Calidad de los servicios**

##### **a) Concepto de la calidad del servicio**

En términos claros se define como el producto de la medición de cumplimiento que ejecuta el demandante. Si el servicio satisface con los propósitos que tiene establecido, sabiendo que podría ser cambiado en nuevas operaciones por las vivencias venideras del demandante. Esto es conocido como medición actitudinal del servicio. De esta forma, es conveniente precisar que la calidad del servicio es establecida por el cliente y no por el director de marketing, los trabajadores o demás agentes. Es el consumidor quien establece si el servicio presenta la calidad esperada o no, empezando por las expectativas y el nivel de aceptación de ellas. En ocasiones hemos visto que entidades señalan otorgar calidad en el servicio o prestadores de servicio que ofrecen calidad al máximo. A primera mano sugieren un grado de calidad por lo que el consumidor cancelará, pero esto resulta ser más alejado de la realidad. Los mensajes de este tipo podrían generar una percepción de calidad, pero ésta se prueba con la otorgación del

servicio, derivando en un resultado de experiencia satisfactoria o no (Parasuraman et al., 1988).

#### **b) Dimensiones de la calidad**

Para garantizar la presencia de dicha calidad, se consideran algunas dimensiones que vienen a ser características que una empresa u organización deben ofrecer, cuando diseña y realiza un servicio o producto con el fin de satisfacer a los clientes. No todas las dimensiones tienen el mismo peso para todos los clientes y por ende se sugiere atender la voz del cliente y ajustar dichas dimensiones a un nivel adecuado. Se consideran actualmente nueve dimensiones: desempeño, estética, características especiales, conformidad, confiabilidad, durabilidad, calidad percibida, capacidad de servicio y respuesta; pero también se habla de la calidad funcional y la calidad relacional (Parasuraman et al., 1988).

#### **c) Calidad funcional y calidad relacional**

Hay que saber distinguir entre dos dimensiones de calidad de mayor reconocimiento: la funcional y la relacional.

La calidad funcional se considera la opinión del demandante referente a la grandeza o magnificencia general del bien o servicio. Con la calidad del servicio adquiere notoriedad de cómo se desenvuelve y cómo se toma el procedimiento productivo y no está referido al que se recepciona (Cuatrecasas Arbós, 2005).

La calidad relacional considera que el mercado es una red de redes y donde cada quien selecciona la red en la que es reconocido y se reconoce mejor. La institución es vista como una red de relaciones y su calidad de relaciones que preservan los profesionales estipula el empleo satisfactorio de los denominados sistemas de gestión y los procedimientos de trabajo y por consiguiente, el sostenimiento de los resultados. Tal vez conozcamos qué oficio hay que hacer y poseer los sistemas y procedimientos para ejecutarla, más aun si fuere el caso que la relación de los profesionales esté deteriorada

o no exista, ni se emplean los sistemas y procedimientos de manera adecuada ni se hay sostenimiento de resultados (Omachonu et al., 1995).

### **1.3.1.2 Gestión de la calidad**

#### **1.3.1.2.1 La gestión de la calidad desde las técnicas de control de la calidad hasta la calidad total**

En su evolución la definición de Gestión de Calidad viajó por cuatro etapas hasta alcanzar el concepto máximo de Administración de Calidad actual, o estas etapas componen ciclos que definen el grado de gestión de calidad en una organización, dado que muchas instituciones están aún en la etapa inicial y hay otras en etapas intermedias, de acuerdo con su grado de desarrollo(Griful & Canela Campos, 2005). Estas etapas son:

##### **Etapas de Control de Calidad**

Podemos decir que es la noción central de lo que bastantes personas creen como la gestión de calidad, sostiene que en una institución la unidad de control de calidad es la que hace cargo de la comprobación de los bienes mediante el muestreo o control al 100%. La calidad le interesa a las áreas de calidad y a sus respectivos inspectores, y su fin es el tratar que no alcancen malos productos a los clientes (Udaondo Durán, 1992).

##### **Etapas de Aseguramiento de la Calidad**

Se pretende que la dirección de la institución consciente de la relevancia que posee la calidad, se traza el fijamiento de un sistema de administración de calidad, centrado en normas estandarizadas(Cortés Sánchez, 2015).

##### **Calidad Total**

En su camino ascendente se pretende un grado elevado de Calidad, a través del cumplimiento de las cualidades de productos extendidos: especificaciones físicas, especificaciones técnicas, plazos de respuesta, cortesía en el servicio, empatía, gestión, etc. Es decir, indica una transformación cultural en todos los grados de



la institución, puesto que debe mentalizarse en la empresa que todos somos responsables de la calidad. Este cambio es liderado por la dirección, hace notorio su compromiso y supone modelos de participación en gestión (Cuatrecasas Arbós, 2007).

### **Excelencia Empresarial**

La etapa está referida a la adaptación del modelo de Calidad Total (japonés) a las formas y hábitos occidentales, añadiéndole el postulado de eficiencia económica (Omachonu et al., 1995).

#### **1.3.1.2.2 Normativa sobre gestión de la calidad**

Al realizar una efectiva administración de calidad existen las normas ISO que son archivos que detallan necesidades que podrían ser utilizados en instituciones para garantizar que los bienes y/o servicios ofrecidos por esas instituciones cumplan con su propósito. Hasta ahora la **International Organization for Standardization (ISO)**, ha hecho público más o menos 19.500 normas internacionales (Cortés Sánchez, 2015).

El objetivo que busca las normas ISO es asegurar **que los bienes y/o servicios logren la ansiada calidad**. Para las instituciones son instrumentos que favorecen reducir los costos, dado que facilitan la posible disminución de errores y más aún apoyan el incremento de la productividad (Cortés Sánchez, 2015).

Los estándares internacionales ISO son fundamentales para poder tener acceso a mercados internos y externos y así, tener estandarizados el comercio en todas las naciones privilegiando a los propios organismos públicos.

**A la sociedad, las normas ISO** también son relevantes. Hay más de 19.500 normas que prestan ayuda a casi todos los aspectos del quehacer de un individuo, como las orientadas a asegurar la seguridad vial o la seguridad de los juguetes., La sociedad puede estar tranquila de que son leales y que tienen la calidad pedida en el mundo si el producto y/o servicio cumpliera con alguna de las normativas (Cuatrecasas Arbós, 2007).

Para la elaboración de las normas, ISO es primordial que estos consumidores de los servicios y/o productos finales participen de los comités de connotados responsables de la confección.

A nivel de los negocios, los estándares ISO facilitan que se: minimicen los costos y eleve la satisfacción del cliente, apertura del acceso a mercados nuevos e incremento de la cuota de comercio(Cortés Sánchez, 2015).

Pero para ser más precisos en el tema diremos que existe la norma ISO 9001 sobre administración de la calidad de más peso a nivel mundial. Está contenida a ISO 9000 de normas de sistemas de gestión de la calidad (junto con ISO 9004), y favorece a las instituciones a alcanzar con las expectativas y requerimientos de sus clientes, entre otras ventajas(Miranda González, Chamorro Mera, & Rubio Lacoba, 2007).

El sistema de gestión ISO 9001 permite administrar e inspeccionar de forma permanente la calidad en todos los procedimientos. Como disposición de administración de la calidad de mayor peso mundialmente, y de la medida de referencia, describe cómo lograr un desenvolvimiento y servicio consistentes. Entre las ventajas de ISO 9001 se tienen: ser un competidor más sólido en el medio, mejorar la Gestión de la Calidad, tener métodos más eficaces de trabajo, mejorar el desempeño operativo, motivar y elevar el nivel de compromiso del personal, aumentar el número de clientes valederos mediante un adecuado servicio de atención al cliente y extender las posibilidades de negocio (Cuatrecasas Arbós, 2007).

#### **1.3.1.2.3 Calidad total modelos de gestión**

##### **a) Modelo Malcom Baldrige**

Denominado el enfoque de magnificencia empleado en EEUU y es el contexto de connotación usado para la medición del premio nacional en Norteamérica. Aprecia 7 aspectos básicos, que son los que ayudan a medir el sistema de administración de la calidad: liderazgo, planeamiento estratégico, dirección al cliente y al

mercado, información y estudio, dirección a los recursos humanos, administración de los procesos y resultados de la empresa (Udaondo Durán, 1992)

**b) Modelo de excelencia de la European Foundation for Quality Management (EFQM)**

Llamado también como Modelo EFQM, cuyas siglas pertenecen a una institución creada en 1988 por 14 mayores organizaciones europeas llamada como European Foundation for Quality Management. Este modelo es muy empleado en América Latina y España y su mayor propósito no es lograr la certificación externa, sino más bien la excelencia de la empresa, dado que es un sistema que no sólo favorece alcanzar los mayores fines de calidad en el trabajo realizado, sino que a la vez facilita optimizar los recursos empresariales para alcanzar excelencia en la gestión (Miranda González et al., 2007b).

**c) Modelo Deming Prize**

Este modelo tiene como fin poner en práctica las teorías de Control Total de la Calidad. Fue creado por el doctor Deming Prize y puesto en desarrollo en 1951 por la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros (JUSE).

Se centra en la medición de las diferentes unidades de la empresa para establecer si se han logrado excelentes resultados después de la implantación del control de calidad. Para lograr su propósito formula diez aspectos básicos a través de los cuales se puede hacer la valoración. Estas son: objetivos y políticas, organización operacional, diseminación y educación, fluidez de información, calidad en productos y procesos, estandarización, administración e inspección, seguridad de calidad de funciones, métodos y sistemas, resultados y, programa para el futuro (Tarí Guilló, 2000).

**d) Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión**

El modelo fue ideado en 1999 por la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad (FUNDIBEQ) y tiene un gran parecido

con el modelo EFQM al cual tiene referente como modelo. Se centra en nueve aspectos que se diseñan en procesos de facilitación, selecciona los cinco primeros, y resultados. Estos son: liderazgo y modo de administración, estrategia y política, desenvolvimiento de los individuos, recursos relacionados, clientes, productos de clientes, productos del desarrollo de los individuos, productos de sociedad y, productos globales (Cuatrecasas Arbós, 2007).

### **1.3.2 Teorías**

#### **1.3.2.1 Teoría de necesidades humanas**

Maslow diseñó la escala de necesidades humanas más reconocida y que es llamada la Pirámide Maslow. Según él, el hombre tiene unas necesidades que son motivadas por el instinto y de acuerdo a nivel de preferencias o jerarquía considerando las de mayor importancia para sobrevivir como de base y las de menor importancia para sobrevivir encima de las otras, pero que tienen importancia en el sentido personal como el desarrollo de sí mismo. Está constituido por cinco niveles: necesidades fisiológicas que son las primordiales como alimentarse, vestirse, tener sexo, etc.; necesidades de seguridad por las cuales busca protección frente a situaciones de peligro (físico y/o psicológico); necesidades de afiliación referidas al desarrollo de afectos y pertenencia o aceptación a un grupo de amistades; necesidades de estima y reconocimiento por las que buscar ser valorado por los demás en la sociedad y que le darán seguridad de sí mismo y; necesidades de autorrealización por el que busca llegar a desarrollar el talento y potencial que posee para destacar. Para Maslow se debe satisfacer primero a las primeras indicadas y al final las últimas señaladas, pues existe un orden de prioridad y cuando se alcanza el último nivel significa que el ser humano está plenamente satisfecho en cuanto a las necesidades que le dio la vida.

#### **1.3.2.2 Teoría de la percepción**

Todos permanentemente estamos captando lo que nos ofrece el medio y con ello estamos analizando si aprobamos o reprobamos estos ofrecimientos.

Los psicólogos, quienes son los expertos, señalan que ver, oír, tocar y percibir, necesitan ser interpretados en su máxima expresión y no solo verlos como procesos físicos. La percepción nos hace suponer hechos que tal vez no estén a nuestro alcance o momento, pero que es probable que puedan ser ciertos. Es así que en su afán de conseguir respuestas más precisas se desarrollaron varios enfoques como: “teoría gestalt” que considera al mundo como una integración holística y no solo la suma de las partes componentes; “teoría de percepción directa” que señala que las virtudes de un objeto o del medio nos pueden indicar qué prestaciones nos pueden dar ciertas cosas y concluía que la “sensación” es percepción, siendo no necesario analizar lo que observamos; “teoría de la percepción arriba-abajo” que explicaba que era necesario procesar la información, puesto que la percepción es solo una mera hipótesis puesto que cuestionamos lo que vemos mediante experiencias presentes y pasadas y; “teoría de la percepción del dolor” aunque se sabe poco de esta forma de percepción, puesto que no solo es simplemente una sensación debido a que cada quien la interpreta de manera distinta ante un mismo estímulo.

#### **1.3.2.3 Teoría del bienestar social**

El hecho de manifestar satisfacción sea de índole física o psicológica, se puede señalar que ya hay un estado de bienestar para el individuo y que se complementa con las expectativas que se posean para constituir un proyecto de vida que considere desde las necesidades más simples y necesarias hasta las más superfluas y caras. Este bienestar tiene un fondo económico y que se transforma en un bienestar social que se vincula en la forma como se distribuyen los recursos en un medio conjuntamente con la retribución o remuneración al esfuerzo realizado. El bienestar económico cubre los requerimientos patrimoniales de los hombres y debe preservar la comodidad y las mejoras que se deseen. Se establece así, un contexto que estipula las propuestas a una escala de preferencias colectivas, escenarios relativos a la sociedad. De esta forma el bienestar social es la reunión de elementos que están activos en la calidad de vida del ser humano y que hacen factible la

tranquilidad y satisfacción del ser humano. Es una situación no visible a simple vista, pero que se puede entender y compara en un tiempo y espacio.

#### **1.3.2.4 Teoría del marketing**

Corriente muy conocida hoy en día en el mundo de los negocios y por el cual mediante el empleo de un plan adecuado se permite identificar los requerimientos de los clientes para ofertarles los productos idóneos que se cree satisfagan precisamente esas necesidades y que repercutan en beneficios para los productores o gestores del proyecto. Para poder triunfar es necesario generar una propuesta de valor que sea fácilmente identificada por el mercado por el mercado y que haya sido correctamente comunicada, existe una interacción de parte humana el cual se obtiene a través de la comunicación y que hace todo en sí en el proceso. El marketing se constituye en un proceso social que forma parte de nuestra existencia queramos o no, pues, el marketing considera sujeto, observación, distinción, mensaje y comprensión que puede darse si es aceptada, rechazada o ignorada (Lüdicke, 2006).

#### **1.3.2.5 Teoría de servicio al cliente**

Es uno de los elementos relevantes de la calidad por el cual se busca que el cliente logre el bien en el tiempo y sitio ideal con el empleo acertado mediante la provisión de un conjunto de actividades definidas. Es un fuerte instrumento del marketing y se convierte en un componente promocional de las ventas como los descuentos, publicidad, etc. Lograr un cliente es más complejo en el costo que mantener a uno y se tiene en cuenta que los clientes son frágiles al servicio que les otorgan sus proveedores dado que el cliente recibirá menores costos de inventario al final. El proveedor del producto siempre está pendiente de evitar que situaciones ajenas al circuito alteren el normal desarrollo del proceso que dañen al cliente y éste asimismo también está evaluando la manera como la organización realiza negocios y el trato que recibe del vendedor. El comportamiento de los distintos agentes que interactúan incide en la satisfacción general del cliente, siendo uno de los mayores la cortesía que se demuestra y el nivel de conocimientos que

presenta para absolver las inquietudes del cliente. Debe tomarse en cuenta que el cliente trae satisfacciones y beneficios.

#### **1.3.2.6 Teoría de satisfacción al cliente**

A través de las décadas este concepto se ha ido perfeccionando teniendo varios puntos de vista desde el cual es analizado. En un primer momento los investigadores se centraban en establecer cuáles eran las variables que participan en el procedimiento de la satisfacción, mientras que después le interesaba saber cuáles eran los efectos de dicho proceso (Moliner et al., 2001). Hoy en día la satisfacción del cliente se cree que se obtiene mediante conceptos como los deseos, necesidades y expectativas del cliente. Han existido innumerables interpretaciones de lo que realmente significa satisfacción del cliente y todas han aportado a la solución de casos. Es un rol del valor de los consumidores de la calidad del servicio, la calidad del bien y el precio (Zeithaml et al., 1993). Está conformada por una acumulación de experiencias del cliente hacia un bien o servicio, lo que significa que la complacencia no es una manifestación estática en el tiempo, sino que más bien recoge la experiencia que se obtuvo en la compra y empleo de un bien o servicio hasta ese momento (Johnson & Fornell, 1991)

#### **1.3.2.7 Teoría de las relaciones públicas**

Día a día están vinculados con el medio de una u otra forma a través de las relaciones públicas. Estas buscan preservar, cambiar o generar una figura de personas o entidades con el propósito de obtener un juicio positivo del público con se vincula y para lo cual se vale de técnicas e instrumentos en un procedimiento diseñado con estrategias y tácticas. Para poder hacer efectivo su propósito las relaciones públicas se valen de otras ciencias que la apoyan, como por ejemplo: la psicología que contribuye dando a conocer el conocimiento, motivación, conductas, relaciones humanas y el “yo” personal. Todo lo que contribuya a conocer sobre el interior del individuo; la sociología que le interesa saber el comportamiento de los individuos en la sociedad y que toma en cuenta que la conducta regular y recurrente de los hombres y el hecho que estos son seres sociales; la antropología que está más vinculado al origen, rasgos y desarrollo del hombre como base biológica

y generadora de cultura encaminada a satisfacer las necesidades de las sociedades; la psicología social que se convierte en el nexo entre el individuo y la sociedad; la estadística como agente que recolecta información para procesarla y obtener resultados; la semiología que escamita esfuerzos en entender la vida y las leyes de los signos en la sociedad; entre otras ciencias.

#### **1.3.2.8 Teoría de la evaluación de la calidad de servicio**

Con el devenir de los años han aparecido muchas teorías que tratan de explicar de la mejor manera la forma como puede ser evaluada la calidad y que van desde los modelos teóricos hasta los más sofisticados modelos matemáticos. Entre estos podemos mencionar: modelos dirigidos entre la percepción y expectativas como Servman, Imagen, Servqual, Multiescenario y Zeithaml; modelos que emplean la percepción y figura como Theasy; modelos centrados en la percepción y desenvolvimiento como Servperf, Lodgqual, Jonson, Servucción y otros. Es preciso indicar que los modelos indicados permiten evaluar la calidad emitiendo un resultado final, pero no inciden en un estudio de la forma del análisis, poniendo trabas a las cualidades del producto; además no alcanzan a asociar el diagnóstico a la evaluación propiamente dicha, lo que puede llevar a enfoques reactivos. En casos de servucción donde es complejo medir y estandarizar, esto solo puede determinar a reacciones sobre el centro del resultado final.

#### **1.3.3 Marco Teórico**

Como resultado de la revisión bibliográfica podemos indicar que el concepto de calidad comprende a dos considerables ramas: la calidad objetiva y la calidad percibida.

Una calidad objetiva tiene como base a la oferta y permite medir las cualidades objetivas de los servicios, mientras que la calidad percibida se inicia en la demanda y está ligada a la estima de los clientes y/o usuarios de las cualidades dadas (Zeithaml et al., 2009).

Este último es que es importancia para nosotros, dado que las cualidades distintivas de los servicios hacen compleja la estandarización y su control de



calidad. Es así, que se puede distinguir modos conceptuales de calidad que se basan en percepciones de los clientes que presentan cualidades afines que logran complementarse entre los mismos.

Un primer modo denominado, modelo de imagen establecido por Gronroos, que señala que la calidad es medida por el usuario y/o cliente en base a dos extensiones: una técnica que se da cuando el cliente recibe la prestación en el procedimiento productivo y las relaciones comprador-vendedor terminaron; y uno funcional de los procedimientos que tiene que ver con la forma que receptiona el servicio y la forma en que el cliente afronta el procedimiento de producción y consumo. Se toman en cuenta las mediciones de consumo posterior, expectativas que los clientes se hicieron del servicio a tomar. Aparece el escenario de calidad esperada que tiene como factores a la comunicación estratégica de la entidad de servicios, procedimientos de comunicación “boca-oído”, requerimientos de los clientes y la figura de corporación. La forma de calidad percibida se dará entonces cuando la calidad vivida sea igual o mayor a la calidad esperada. Hay un segundo modo denominado, Modelo de las Deficiencias que analiza la relación que existe entre las deficiencias de calidad percibidas por los clientes, diferencias entre las expectativas y percepciones con las limitaciones internas que hay en las organizaciones y que conllevan a un pésimo servicio al cliente (Parasuraman et al., 1988).

Según Betancourt y Mayo señalan que la calidad percibida es: “El procedimiento por el que se vislumbran los distintos componentes que participan en el servicio, a manera de figuras concretas expresadas mediante opiniones del cliente, quien no sólo ve la valoración de la calidad de un servicio por su producto final, ya que además toma en consideración el procedimiento de recepción del servicio (interés, simpatía, trato cortés, etc.)”.

A su vez, Sangiovanni, indica que la satisfacción es una expresión que hace el usuario en base a la atención recibida, que resulta compleja, dado que muestra aspectos cualitativos y cuantitativos.

Es así como el término calidad percibida hace alusión a un producto subjetivo del binomio usuario – prestador, en base a criterios que debe poseer la

atención en salud, definida y medida desde el parecer de los usuarios, para dar respuesta a sus requerimientos y expectativas ante vivencias respecto a las atenciones de salud recibidas (Merli, 2007).

En el ámbito de la salud la atención está estandarizada por etapas con consecuencias parciales mediatas e inmediatas; producción y consumo concuerdan en el tiempo con requerimientos y expectativas particulares, lo que no garantiza el cumplimiento final de expectativas. Todo esto supondría la variabilidad en esencia de la calidad en las atenciones de salud o también, igualmente nocivo, indicaría el cumplimiento rígido de modelos uniformes. Un servicio indeseado no sería devuelto, desarrollado o inspeccionado antes de su entrega, aunque sí podrá ser reparado (Udaondo Durán, 1992).

Es así que el fin de los individuos que van a buscar atención en salud es la cura o alivio de un mal, y en otros casos la atención será solicitada con el fin de aumentar el nivel de salud o por fines preventivos; salvo las veces cuando la atención favorezca al paciente la obtención de algún tipo de ventaja secundaria (familiar, laboral, legal).

Hay que precisar que ciertos autores indican que los intentos de medir la calidad desde de la perspectiva del paciente nos hace preguntarnos si se puede generalizar los resultados y establecer estándares cuando cada persona es distinta en su estado de salud y cualidades económicas, sociales, culturales y educativas.

La calidad percibida no es el único parámetro para la evaluación de la calidad de las atenciones de salud, dado que aun en un supuesto escenario en que los resultados fueran agradables no se puede descartar la presencia de funcionarios cálidos con deficiencias en su formación profesional (Griful & Canela Campos, 2005).

De haber una excelente relación entre pacientes y equipo de atención en salud se optimizará la identificación de requerimientos y expectativas y hará factible en mayor medida la aplicación del conocimiento respectivo.

A pesar de que el conocimiento y la legislación sobre calidad en salud aún están en desarrollo, hoy en día es fácil establecer criterios y estándares objetivos de medición; la búsqueda de componentes subjetivos de la calidad

del servicio en salud se hace compleja, puesto que las bases conceptuales son pocas (Pérez Fernández de Velasco, 1994).

Si analizamos la calidad percibida como una valoración que da cada persona de su vivencia de interacción con el ámbito de la salud, su definición se remite a un concepto concebido cada vez a necesidades, expectativas y anhelos distintos, que pasaron por un filtro personal elaborado en un panorama cultural, social y económico dados. Todo individuo filtra de cada estímulo las cualidades accidentales para dejar aquellas que son primordiales, siendo así que no se puede suponer que todos los entrevistados tengan el mismo modelo de filtrado o de igual eficiencia en el proceso; pero sí es posible establecer modelos de asociación comunes a los distintos entrevistados si hay un marco de referencia afín a quienes se haga la medición (Pérez Fernández de Velasco, 1994).

Es así, que esta forma de conceptualizar la calidad percibida presente semejanzas con las definiciones de calidad elaborada por la teoría y las leyes vigentes, como diferencias estandarizadas por la identificación y priorización de requerimientos y expectativas de aquel que recibe la prestación de las atenciones de salud.

#### **1.3.4 Marco Conceptual**

##### **Calidad**

El diccionario de la RAE (2018) afirma: “Cualidad o reunión de propiedades innatas a algo, que facilitan juzgar su valor”. Vargas & Aldana (2014) indican que la calidad es buscar la perfección, tomando como eje principal en su procedimiento al individuo quien elabora bienes y servicios que conduce a la satisfacción de deseos, expectativas y requerimientos en un contexto consciente. También se señala como el total de las virtudes y cualidades de un bien o servicio que se basa en la destreza para la satisfacción de los requerimientos determinados o implícitos American Society for Quality Control Citado por (Kotler & Keller, 2012). Total de virtudes y características de un bien o servicio que facilitan la satisfacción de requerimientos implícita o explícitamente dados. Las últimas se establecen a través de un convenio,

mientras que las primeras se establecen de acuerdo a criterios que haya en el mercado. (Rivera, 2006).

### **Calidad de servicio al cliente y satisfacción**

Se define como el producto en la medición en cumplir que hace el consumidor; o sea, si el servicio ha cumplido a los objetivos que tiene fijado sabiendo que podría ser cambiado en nuevas operaciones por las futuras vivencias del cliente. Esto se denomina, medición de actitud del servicio. El cliente es quien define si el servicio es o no de calidad considerando sus intereses y el nivel de su cumplimiento. Satisfacer al cliente es definido por lo que el consumidor tenía que otorgar o dejar (dinero, tiempo, etc.). La satisfacción es una respuesta de emociones del consumidor consecuente del cotejo de las recompensas y costos en función de los intereses. La percepción de la calidad del servicio se vuelve un elemento más que produce efectos en el placer del cliente. La calidad del servicio prestado se centra en las cualidades de éste. Por otro lado, la satisfacción, es un noción más amplia que no solo está afecto a las recompensas, sino además por criterios situacionales y personales que se salen del ámbito del prestador de servicio, (Melara, 2017).

### **Compromiso**

Implicación, identificación, participación y fidelidad manifestado por un colaborador hacia la institución o unidad organizacional. Comprende: sentimiento de identificación con los objetivos y/o metas institucionales, sentimiento de participar en labores organizacionales y, sentimiento de fidelidad con la empresa (Omachonu et al., 1995).

### **Servicio**

Acción de hacer una acción entre el abastecedor y el cliente, entre el que vende y consume; mayormente es inmaterial (intangibile). Si el desempeño del vendedor con el usuario es aprobado por éste, decimos que hay una calidad de servicio; si el usuario está conforme, cuando se satisface sus necesidades,

### **Servicio al cliente**

Albrech (1994) indica que es una reunión de acciones que determinan conductas orientadas a dar satisfacción al consumidor en función de sus intereses, expectativas, requerimientos y deseos que producen una gama de

medios procesales para complacer un requerimiento, haciendo distintas operaciones que el cliente no quiere hacer y que desea cancelar a quien lo reemplace, éste último estudia en qué manera dar satisfacción, en qué momento, lugar, componentes e individuos. Según Berry & de Hassan (2013) lo señaló como “una actividad, un hecho, un esfuerzo, el meollo tangible o intangible de lo que se adquiere” y “un procedimiento, una reunión de acciones dirigidas a dar atención y satisfacción al consumidor; los bienes son cosas, los servicios son hechos”. En tanto, Quinn & Gagnon (1987) señalaron: “acción de tipo económico, en la que la producción básica no es ni un bien ni una obra elaborada”, Larrea (1991) lo definió como una acción de tipo económico y un sistema de relaciones sociales, que coloca como mayor elemento al que presta servicios y, Sandhuesen (2002) dijo: “los servicios son acciones, réditos o complacencias que se dan en alquiler o la venta y que son básicamente intangibles y no reportan en producto la tenencia de algo”.

### **Dimensiones de la variable**

#### **a) Instalaciones**

Son las áreas o edificaciones en las cuales se desarrolla un trabajo u operaciones específicas. Asimismo, ésta reunión de redes y equipos fijos que facilitan el suministro y funcionamiento de los servicios que van a ayudar a los edificios a que cumplan las funciones para los que fueron diseñados.

#### **b) Salas de tratamientos**

Cuarto situado en una unidad asistencial, en la que se hacen diversos tratamientos o procesos que necesitan equipos especiales, como la retirada de suturas.

#### **c) Atención al usuario**

Es el trato prestado durante la oferta de un servicio, de naturaleza intangible y el cual solo es percibido por los sentidos. Está en relación directa con la calidad ofrecida.

#### **d) Personal especializado**

Personal preparado y altamente capacitado en una actividad específica dentro de una organización, por lo cual se dedica exclusivamente a prestar los servicios en lo que tiene alta competencia.

**e) Información general**

Información que considera aspectos de naturaleza genérica y que puede ser conocida y/o entendida por todos.

**f) Información técnica**

Información que considera aspectos de naturaleza específica y que puede ser conocida y/o entendida por los especialistas en la materia.

### **1.3.5 Marco Filosófico**

Al interno de la institución, la calidad de todos los procedimientos depende entonces de la visión que asuma la organización. La misión de toda gerencia es de mejorar el sistema organizacional incidiendo en los procesos y estando a la vanguardia con el personal involucrado. Es así como el rol de la directiva de la organización es esencial desde un sentido estratégico, la que busca establecer una nueva doctrina de calidad que sea sólida para las gestiones modernas. Esta nueva filosofía de calidad debe centrarse en cuatro pilares: una concepción general de la actividad económica que busque un incremento de la productividad, una redefinición de la organización que asuma el liderazgo en el proceso de mejoramiento de los procesos y que actúe en la dirección correcta de su mejoramiento de calidad, una redefinición del papel de los colaboradores y su relación con los directivos y, el entrenamiento permanente y sistemático de todos los miembros. Así vemos que en el medio existen diversas visiones de lo representa la calidad, dado que cada uno la percibe en diferentes dimensiones. Para unos la calidad es sinónimo de excelencia, otros estiman a la calidad como satisfacción del consumidor, otros más como algo aceptable en productos o servicios y otros es cumplir con los requisitos, entre otros aspectos, etc. En la teoría de calidad total, el desánimo o falta de satisfacción está ligado al concepto de calidad negativa, en cambio la satisfacción lo es al concepto de calidad positiva. Una calidad negativa manifiesta el grado de no conformidad de un bien o servicio con las

necesidades del consumidor y a su vez la calidad positiva expresa el grado en que las necesidades del cliente son excedidos o sobrepasados(Giusti, 2000).

Si nos concentramos a reflexionar sobre el caso de la aplicación de la calidad sobre la administración o gestión pública señalaremos que existen algunas nociones que la pueden ver desde un sentido más profundo a la par de los tiempos modernos y que la hagan más consistente a pesar de que en muchos casos esa calidad es un faltante notorio. El Estado actualmente requiere instituciones públicas que se manejen con: enfoque al cliente, que tenga como objetivo al ciudadano, el cual tendrá entonces una visión de un Estado moderno y lo que abriría un nuevo paradigma público; liderazgo, que permita confeccionar cuadros estratégicos que diseñen fórmulas capaces de lograr objetivos con auténtica calidad; mejora continua, que favorezca la implementación de un régimen competitivo de desempeño que priorice la obtención de logros y que esté permanente desafiando a la organización estatal; enfoque basado en procesos, que garantice la optimización de procesos permanentemente y que busque la excelencia generando valor agregado y; gestión de relaciones, que convierta a los individuos en el eje de los procesos reduciendo los riesgos y fomentando la seguridad en el empleo, la disciplina y la colaboración. El Estado requiere una combinación perfecta de estos ingredientes para conducirlo a la modernización que tanto se ansía. Una suma de logro de objetivos y/o metas, cadenas de valor y agentes que hagan más dinámica su gestión apoyado con los implementos tecnológicos y otros que se requiere. Debe mejorarse el respeto a las normas y la aplicación ideal de los estándares adecuados. Asimismo, un cambio de mentalidad de los agentes encargados de dirigir que vean accesibles los propósitos fijados. Todo esto y tal vez algunos componentes adicionales permitan la confección de un cuadro gestor moderno que se constituya en una nueva filosofía de gestión que considere al ciudadano como cliente activo y no solamente como cliente pasivo de los servicios de que dispone (Omachonu et al., 1995).

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema general**

¿Cuál es la escala de evaluación de la calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019?

### **1.4.2 Problemas específicos**

1.4.2.1. ¿Cuál es el nivel de fiabilidad de la escala de evaluación de la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019?

1.4.2.2. ¿Cuál es la estructura factorial de los factores o dimensiones de la escala de evaluación de la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019?

1.4.2.3. ¿Cuál es la estimación de las fuentes de variabilidad junto con sus respectivos componentes de varianza en función de usuarios, ítems, escalas, género y en Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga en el año 2019?

1.4.2.4. ¿Cuál es el plan de optimización para la construcción del instrumento para la evaluación de la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019?

## **1.5 Justificación del estudio**

### **1.5.1 Conveniencia**

Las organizaciones exitosas en todo sentido en el mundo consideran de enorme valor tener en cuenta que uno de los baluartes de su éxito es la administración de la calidad en los bienes y/o servicios que ofertan. De esta manera la percepción de calidad en los servicios que se ofrezca representa un punto fundamental, entre otros, para desarrollar un plan de trabajo adecuado a los tiempos. Esta investigación servirá a los centros de salud (Licenciados y San Juan Bautista) de la Provincia de Huamanga, en los cuales



se desarrollará la investigación con el objeto de que se tomen decisiones en función de los aportes teóricos y filosóficos que la investigación dispondrá.

#### **1.5.2 Relevancia social**

Con el trabajo investigativo se pretende proponer opciones al problema planteado, es decir, o sea establecer de qué manera una calidad de servicio mejora la atención hacia los usuarios, que a la vez le permita a los centros de salud la mejora de la atención ofrecida hacia la comuna. La información lograda podría emplearse para tener conocimiento sobre la realidad de salud en materia de calidad de servicio en la zona, pudiéndose lograr que los pacientes (gestantes) se encuentren felices por el servicio que reciben.

#### **1.5.3 Implicaciones prácticas**

Las instituciones de salud de la provincia de Huamanga, en el departamento de Ayacucho tienen que estar a la vanguardia en materias de calidad de servicio percibida, en especial cuando involucra a un sector que corresponde a los centros de salud, es función sin postergación la renovación y el buscar estrategias que faciliten estar a la altura de las exigencias. Si bien es cierto estas centros de salud buscan un servicio de calidad atractivo para sus pacientes (gestantes) integrando en su gestión cambios y mejoras relevantes, pero aún es fundamental continuar con el profundo estudio de la renovación de sus prácticas y que todavía queda mucho por hacer en cuanto a la percepción de calidad de servicio.

#### **1.5.4 Valor teórico**

Se emplearon fuentes de información referentes a la relevancia que tiene la calidad de servicio percibida, específicamente en organizaciones estatales de salud, hallándose que la materia es de vital importancia para la operación y sostenimiento empresarial; es así que el presente estudio busca colaborar con soluciones claras para mejorar este factor.

#### **1.5.5 Utilidad metodológica**

El estudio es relevante y justificable porque facilitará saber la percepción de calidad de servicio en las gestantes de las instituciones de salud, relacionándola con factores relevantes como son el rango de edades, nivel

social, etc., se justifica también porque es el inicio para el establecimiento de acciones de mejora en relación a los resultados hallados.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

Existe una escala altamente significativa y de carácter pragmático, fiable y válido para evaluar la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.

### **1.6.2 Hipótesis nula**

No existe una escala altamente significativa y de carácter pragmático, fiable y válido para evaluar la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.

### **1.6.3 Hipótesis específicas**

- 1.6.2.1 La escala tiene una fiabilidad significativa para la evaluación de la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga.
- 1.6.2.2 Existe la estructura factorial de los factores o dimensiones de la escala para evaluar calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.
- 1.6.2.3 La variabilidad es estimable respecto a los componentes de varianza en función de usuarios, ítems, escalas, género y en los centros Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga.
- 1.6.2.4 Existe una propuesta para la evaluación de la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General Cuantitativo**

Construir una escala de carácter pragmático, fiable y válido para evaluar la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.

### **1.7.2 Objetivos Específicos Cualitativos**

- 1.7.2.1 Analizar la fiabilidad de la escala para evaluar la satisfacción de las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga.
- 1.7.2.2 Comprobar la estructura factorial de los factores o dimensiones de la escala para evaluar la satisfacción de las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga.
- 1.7.2.3 Estimar las fuentes de variabilidad junto con sus respectivos componentes de varianza en función de usuarios, ítems y escalas en los centros Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga.
- 1.7.2.4 Crear una propuesta para evaluar la satisfacción de las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga.

### **1.7.3 Objetivo General Cualitativo**

Edificar una gestión de calidad óptima dentro del concepto de calidad de servicio percibido por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.

### **1.7.4 Objetivos Específicos Cualitativos**

- 1.7.4.1 Construir la cultura de la calidad óptima dentro del concepto de calidad de servicio percibido por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.

1.7.4.2 Promover la satisfacción del cliente dentro del concepto de calidad de servicio percibido por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.

## II MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

Para el presente estudio, el autor encontró una serie de clasificaciones en cuanto a tipos de investigación. En la revisión de bibliografía se encontró una amplia serie de tipos de investigación, esta se define según a el propósito que se persigue el autor en la presente investigación.

**2.1.1 Según su finalidad:** Es aplicada, que inicia en un caso problemático que necesita ser observado, luego se centra en un enfoque suficientemente aceptado de la cual se disertan las nociones más relevantes y más pertinentes; después, la coyuntura detallada se mide a la luz de este enfoque y se concluyen resultados para que apunten a una solución del problema en la medida que se comprende la situación y se produce un cambio de la situación (Bravin, Pievi, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

**2.1.2 Según su naturaleza:** La presente investigación tiene dos enfoques tanto del aporte cuantitativo en razón que para reducir las dimensiones y agruparlas convenientemente se empleará de procesos estadísticos por lo que, si bien los datos recogidos son a base de conceptos, pero al trabajarse operacionalmente se logra cuantificar estos datos, para la producción de un nuevo instrumento confiable estadísticamente. (Hernández y Baptista, 2009). Y, por otro lado, pero complementario al estudio el aporte cualitativo, a fin de poder comprender con más profundidad el caso de investigación que convoca el presente trabajo, encontrando la respuesta para un instrumento válido a través del juicio de expertos (Cegarra Sánchez, 2000)

**2.1.3 Según el alcance temporal:** La investigación es transversal, porque tiene como propósito obtener mediciones de la variable en los centros Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga, en un solo momento (Jiménez, 2004).

## 2.2 Variables, operacionalización

Se hipotetiza que la estructura latente está compuesta por 6 factores:

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Tipo de variable
Calidad del servicio	Instalaciones	Ubicación geográfica. Accesibilidad al centro. Indicaciones suficientes. Barreras arquitectónicas. Aparcamiento para usuarios. Espacios para minusválidos. Limpieza. Iluminación. Ventilación. Temperatura. Servicios higiénicos. Sala de espera.	(4) Siempre (3) Casi siempre (2) Casi nunca (1) Nunca	Ordinal
	Salas de tratamientos	Espacio. Temperatura.	(4) Siempre	Ordinal

		Ventilación. Material de trabajo.	(3) Casi siempre (2) Casi nunca (1) Nunca	
	Atención al usuario	Tiempo de espera. Atención. Número de sesiones. Horario de atención. Tratamiento. Personal para la atención.	(4) Siempre (3) Casi siempre (2) Casi nunca (1) Nunca	Ordinal
	Personal especializado	Número de personal. Conocimientos del personal. Trató. Comodidad. Comunicación.	(4) Siempre (3) Casi siempre (2) Casi nunca (1) Nunca	Ordinal
	Información general	Facilidad de contactar.	(4) Siempre	Ordinal

		Motivación. Sugerencias. Reclamaciones. Personal encargado.	(3) Casi siempre (2) Casi nunca (1) Nunca	
	Información Técnica	Actividades. Información. Indicaciones.	(4) Siempre (3) Casi siempre (2) Casi nunca (1) Nunca	Ordinal

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1 Estudio piloto

La muestra de los usuarios está conformada por un total 102 gestantes, que asisten y reciben los servicios de los centros Licenciados (51 personas) y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga (51 personas), en el año 2019. El método de muestreo se usará en esta etapa o estudio piloto será el muestreo aleatorio simple.

### 2.3.2. Estudio final

La muestra de los usuarios está compuesta por un total de 118 gestantes que asisten y reciben los servicios de los centros Licenciados (59 personas) y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga (59 personas), en el año 2019. El método de muestreo se usará en esta etapa o estudio piloto será el muestreo aleatorio simple.



## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Para la recolección de la información proveniente de la observación de la variable calidad del servicio percibida por las gestantes en atención mediante el seguro integral de salud en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga, en el año 2019, durante la implementación se tomaron en cuenta las siguientes técnicas y herramientas:

2.4.1 La técnica a usar será la encuesta, que permitirá recoger información de primera línea referente a la evaluación de un instrumento para la medición de la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en las instituciones de salud en los centros Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga, en el año 2019, y conforme a ello se explica la distinción de medias respecto al nivel de cómo se encuentra presente la variable que se estudiará en la presente investigación (Hernández Nieto, 2012).

2.4.2 Como herramientas de recolección de datos, se usará el cuestionario. Siendo confeccionado con un conjunto de ítems cerrados (Usando la escala de Likert) y se confeccionó una herramienta para evaluar la calidad del servicio percibida por las gestantes en atención en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga, en el año 2019 (Hernández Nieto, 2012).

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

### **2.5.1 Análisis factorial**

Se usará el estudio factorial Para identificar las estructuras principales, o también conocidas como factores o dimensiones que subyacen sobre los factores o dimensiones reales, asimismo también para reducir el número de éstos, sin que esto signifique la pérdida de información (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Para esta investigación se usará el análisis factorial exploratorio, debido a que no se conocen el número de factores en la aplicación primaria donde se terminara, o aplicar a en un primer momento el instrumento a formalizar estadísticamente. Posteriormente te gusta el análisis factorial confirmatorio, al contrario del anterior análisis, en este caso los factores ya se encuentran fijados,

Utilizando contrastes de hipótesis para su corroboración (Hernández Sampieri et al., 2014).

El estudio factorial es la técnica que permite sintetizar los datos contenidos en una matriz de datos de “i” variables. En tal sentido si no se conoce con anterioridad la estructura de este constructo a medir, el uso de análisis factorial es adecuado para purificar los datos y así construir adecuadamente el instrumento de medida (Bernal Torres, Salavarrieta, Sánchez Amaya, & Salazar, 2006).

Los pasos que se seguirán en este método son los que se señala a continuación (Bravin, Pievi, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2010):

1. Calcular la matriz o relaciones entre todas las variables y examinarlas detalladamente.
2. Extracción de los factores necesarios que puedan representar a todos los datos.
3. Rotación de estos factores, a fin de poder se explicará interpretando analíticamente como por su representación gráfica.
4. Finalmente calcular las puntuaciones factoriales para cada individuo examinado.

Los métodos que se usará para medir el nivel de asociación entre las variables son las siguientes:

- Terminante de la matriz de correlaciones: Tiene un determinante muy bajo Indicará la insistencia de correlación alta entre estas variables, Teniendo en cuenta que este determinante no puede ser cero, en su defecto esto llevaría a concluir que algunas de las variables en análisis expresan dependencia lineal lo que impediría los cálculos para el análisis factorial.
- Test de esfericidad de Bartlett: esta prueba verifica que la matriz de correlaciones se ajusta a la matriz identidad, pudiéndose interpretar también como la ausencia de correlación significativa entre estas variables de investigación (Bernal Torres et al., 2006).

- Índice de KMO: Este valor es un N.º real que debe ser muy próximo a la unidad, lo que se espera en la presente investigación, para que el estudio factorial sea favorable (Bernal Torres et al., 2006).

Dentro de los métodos de rotación que se usarán en la presente investigación, será el de rotación ortogonal y la más utilizada viene a ser la *varimax*, que tiende a reducir el número de variables que muestran saturaciones altas en un determinado factor, por lo que se usará en la presente investigación, lo que permitirá que, tras esta rotación, la varianza explicada puede repartirse de una manera homogénea (Larrea, Andina, & Bolívar, 2005).

### **2.5.2 Análisis de fiabilidad**

Entiéndase por fiabilidad al nivel de consistencia interna o precisión con el que cuenta un test, o prueba como instrumento de medición para un determinado caso o fenómeno que se pretenda medir con éste.

Para evaluar el grado de fiabilidad de este instrumento se usarán las siguientes técnicas:

Test-re test, las dos mitades, y la validez estadística, sin dejar de lado el coeficiente alpha de Cronbach, es el más utilizado a la hora de establecer la fiabilidad en un instrumento tipo escala (Hernández Sampieri et al., 2014).

### **2.5.3 Análisis de Generalizabilidad**

Este tipo de análisis es un estudio apriorístico y que se usará en el presente trabajo a fin de poder realizar una estimación de la varianza y sus componentes, puesto que la magnitud de estas contribuye con información importante sobre las fuentes de error que puedan afectar un tipo de medición. Este análisis se usará a fin de poder generalizar los resultados de una medición. Entendiéndose, que este análisis gira entorno a la posibilidad de medir, convirtiéndose en un componente importante tenga presente investigación.

Este análisis tiene su fundamento en la teoría clásica de las pruebas, o test, Y que permiten entregar el fundamento necesario a los coeficientes de validez, fiabilidad y precisión (Hernández Nieto, 2012).

Para estos procesos estadísticos, y cálculos planteados, con la finalidad de obtener un instrumento válido confiable y preciso se hará empleo de:

- Paquete estadístico SPSS Para Windows, versión 23 en español, Se usará este software para el tratamiento de la información que sea recolectada en la muestra tanto piloto como final. También se usará para el estudio de la generalizabilidad utilizando el estudio piloto y también para el estudio final
- Paquete estadístico SAS, Este software se usará para el estudio de los componentes de la varianza.

## **2.6 Aspectos éticos**

En el actual trabajo se salvaguardará la identidad de los participantes del mismo y se tuvo pertinente las consideraciones éticas respectivas: como confidencialidad, consentimiento informado, libre participación y anonimato de la información.

### **2.6.1 Confidencialidad:**

La información brindada no será difundida ni propalada con cualquier otro fin que no sea académico y completamente vinculado a la investigación académica.

### **2.6.2 Consentimiento informado:**

El fin del consentimiento informado es pedir a los integrantes de la población a investigar, para la ejecución de la investigación y obtener su participación de forma voluntaria.

### **2.6.3 Libre participación:**

Referida a la participación de las personas en estado de gestación de los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga sin presión alguna, pero si estimulándolos sobre la relevancia del estudio.

### **2.6.4 Anonimidad:**

Se mantendrá en e consideración desde el principio de la investigación.

## **2.7 Marco Paradigmas**

Para la realización de este estudio empleó el modelo positivista, dado que en su desarrollo busca la cuantificación ya que se habla de la presentación de una escala de evaluación de la calidad del servicio por las gestantes en atención en los centros

de salud. En este tipo de estudio se identifica la relevancia de medir y evaluar permanentemente la calidad del servicio en gestantes desde el punto de vista de los usuarios que receptan la atención; varios autores han explicado que en los libros se hallan distintas herramientas confiables que miden la complacencia del paciente con el cuidado de las pacientes (gestantes), aunque aún existen ciertas deficiencias vinculadas a la medición de esa satisfacción, y por otro lado, otros indican que la medición de la satisfacción de los pacientes (gestantes) está alcanzando relevancia, y que a la vez falta cuidado investigativo en la medición, dado que los métodos empleados aún son inapropiados, no obstante, mediante la atención en el centro de salud que los pacientes (gestantes) experimentan muchas características diferentes en relación a otros; por esto, medir la complacencia es de gran relevancia pero debe realizarse con herramientas confiables y valederas que indiquen datos eficaces y reales (Miranda González et al., 2007a).

De tal forma que, en Perú, las ganas por la evaluación de la calidad en los organismos de salud es mayor cada vez, y sobresale en la razón en que varios investigadores están dando por válidos herramientas como el Servqual, Servqhos, Care-Q, Cucase y otros, con el objetivo de medir y evaluar de mejor forma el servicio en salud. Sin embargo, es posible verlo desde el punto de vista pragmático debido que busca interpretar esa calidad de servicio percibida en los hechos reales (práctica), los cuales son vistos como elementos que hacen dinámico el contexto que tiene agentes a las madres gestantes que manifiestan su sentir; la satisfacción producto de ese sentir es medido y traducido a una respuesta que puede ser grata o no grata. Si bien existe de por medio la evaluación de una escala de medición que tiene que ver con criterios cuantitativos, se buscará llevarlo también al aspecto cualitativo que trate de analizar con criterio social el valor que adquirió dicho servicio cuando llegó al paciente a través de la medición de sus valores (Udaondo Durán, 1992).

### III RESULTADOS

#### 3.1. Resultados Cuantitativos

##### **Resultados del estudio piloto para el primer análisis factorial exploratorio del instrumento para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud**

Para el estudio piloto se utilizó un cuestionario con respuestas en escala tipo Likert, comprobándose si las características del mismo eran las más idóneas para la realización del análisis factorial exploratorio, para esto se analizó la matriz de correlaciones con el objetivo de comprobar la pertinencia del mismo. Hay que tener en cuenta que para este tipo de trabajo se cuenta con un mínimo de muestra, los cuales deben ser superiores a 100 (Jiménez et al., 2011), de la cual, para el presente estudio se toma 102 gestantes, que asisten y reciben los servicios de los centros Licenciados (51 personas) y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga (51 personas), en el año 2019.

Tabla 1

Medida de Kaiser–Mayer-Olkin (KMO) y el test de esfericidad de Bartlett para el análisis factorial exploratorio del instrumento para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud

Dimensiones	Determinante	KMO	Test de esfericidad de Bartlett (Sig.)
Ítem del 1 - 15	0,009	0,527	0,032
Ítem del 16 - 24	0,008	0,737	0,027
Ítem del 25 - 33	0,154	0,557	0,039
Ítem del 34 - 44	0,008	0,628	0,031
Ítem del 45 - 52	0,099	0,597	0,030
Ítem del 53 - 61	0,150	0,517	0,037

Fuente: Resultados del análisis factorial exploratorio del instrumento, SPSS 24

En la tabla 1 se aprecian las medidas de Kaiser–Mayer-Olkin (KMO) y el test de esfericidad de Bartlett para el análisis factorial exploratorio del instrumento para medir

calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud, en la que el determinante de la matriz tiene un valor de 0,009, con un índice de Kaiser–Mayer–Olkin de 0,527 y un nivel significativo de 0,032 en el test de esfericidad de Bartlett.

El determinante de la matriz tiene un valor de 0,008, con un índice de Kaiser–Mayer–Olkin de 0,737 y un nivel significativo de 0,027 en el test de esfericidad de Bartlett.

El determinante de la matriz tiene un valor de 0,154, con un índice de Kaiser–Mayer–Olkin de 0,557 y un nivel significativo de 0,039 en el test de esfericidad de Bartlett.

El determinante de la matriz tiene un valor de 0,008, con un índice de Kaiser–Mayer–Olkin de 0,628 y un nivel significativo de 0,031 en el test de esfericidad de Bartlett.

El determinante de la matriz tiene un valor de 0,099, con un índice de Kaiser–Mayer–Olkin de 0,597 y un nivel significativo de 0,030 en el test de esfericidad de Bartlett.

El determinante de la matriz tiene un valor de 0,150, con un índice de Kaiser–Mayer–Olkin de 0,517 y un nivel significativo de 0,037 en el tes de esfericidad de Bartlett.

Estos valores son susceptibles de mejora tal como se podrá observar y probar con una nueva realización de nuevos análisis factorial exploratorio.

Tabla 2

Varianza total explicada para el primer análisis factorial exploratorio del instrumento para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud-

Dimensiones	% de la varianza total explicada
1	61,099
2	55,601
3	53,618
4	54,276
5	58,136
6	45,564

Fuente: Resultados del análisis factorial exploratorio del instrumento, SPSS 24

En la tabla 2 se aprecian los porcentajes de la varianza total explicada para el primer análisis factorial exploratorio del instrumento para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud, en la que el factor uno tiene un 61,099%, el factor 2 un 55,601%, el factor 3 un 53,618%, el factor 4 un 54,276%, el factor 5 un 58,136%, el factor 6 un 45,564%.

Tabla 3

Matriz de componente rotado del factor 1 en el primer análisis factorial exploratorio del instrumento para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud

	Componente						
	1	2	3	4	5	6	7
I1			0,701				
I2			0,791				
I3				0,652			
I4				0,743			
I5						0,800	
I6						0,762	
I7	0,843						
I8	0,858						
I9	0,667						
I10	0,408						
I11				0,627			
I12		0,805					
I13		0,792					
I14		0,683					
I15					0,802		

Fuente: Resultados del análisis factorial exploratorio del instrumento, SPSS 24

En la tabla 3 se encuentran las medidas para la matriz de componente rotado del factor 1 en el primer análisis factorial exploratorio del instrumento para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud, encontrando que



se saturan en 7 factores, pero al tratarse del primer examen exploratorio no se asignarán nombres a estos factores.

Tabla 4

Matriz de componente rotado del factor 2 en el primer análisis factorial exploratorio del instrumento para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud

	Componente	
	1	2
I16		0,722
I17		0,636
I18		0,723
I19		0,739
I20	0,880	
I21	0,832	
I22	0,879	
I23	0,880	
I24	0,470	

Fuente: Resultados del análisis factorial exploratorio del instrumento, SPSS 24

En la tabla 4 se encuentran las medidas para la matriz de componente rotado del factor 2 en el primer análisis factorial exploratorio del instrumento para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud, encontrando que se saturan en 2 factores, pero al tratarse del primer examen exploratorio no se asignarán nombres a estos factores.

Tabla 5

Matriz de componente rotado del factor 3 en el primer análisis factorial exploratorio del instrumento para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud

	Componente		
	1	2	3
I25		0,598	

I26		0,691
I27	0,705	
I28	0,609	
I29	0,716	
I30	0,843	
I31	0,681	
I32		0,633
I33	0,581	
I34		0,633

Fuente: Resultados del análisis factorial exploratorio del instrumento, SPSS 24

En la tabla 5 se encuentran las medidas para la matriz de componente rotado del factor 3 en el primer análisis factorial exploratorio del instrumento para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud, encontrando que se saturan en 3 factores, pero al tratarse del primer examen exploratorio no se asignarán nombres a estos factores.

Tabla 6

Matriz de componente rotado del factor 4 en el primer análisis factorial exploratorio del instrumento para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud

	Componente		
	1	2	3
I35		0,598	
I36			0,691
I37		0,705	
I38	0,609		
I39	0,716		
I40	0,843		
I41		0,681	
I42			0,633
I43	0,581		

I44	0,633
I45	0,745

Fuente: Resultados del análisis factorial exploratorio del instrumento, SPSS 24

En la tabla 6 se encuentran las medidas para la matriz de componente rotado del factor 4 en el primer análisis factorial exploratorio del instrumento para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud, encontrando que se saturan en 3 factores, pero al tratarse del primer examen exploratorio no se asignarán nombres a estos factores.

Tabla 7

Matriz de componente rotado del factor 5 en el primer análisis factorial exploratorio del instrumento para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud

	Componente		
	1	2	3
I46	0,778		
I47	0,839		
I48	0,790		
I49			0,800
I50			0,735
I51		0,613	
I52		0,763	
I53		0,683	

Fuente: Resultados del análisis factorial exploratorio del instrumento, SPSS 24

En la tabla 7 se encuentran las medidas para la matriz de componente rotado del factor 5 en el primer análisis factorial exploratorio del instrumento para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud, encontrando que se saturan en 3 factores, pero al tratarse del primer examen exploratorio no se asignarán nombres a estos factores.

Tabla 8

Matriz de componente rotado del factor 6 en el primer análisis factorial exploratorio del instrumento para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud

	Componente		
	1	2	3
I54	0,714		
I55	0,870		
I56		0,875	
I57		0,937	
I58	0,814		
59			0,869
I60			0,884
I61	0,281		

Fuente: Resultados del análisis factorial exploratorio del instrumento, SPSS 24

En la tabla 8 se encuentran las medidas para la matriz de componente rotado del factor 6 en el primer análisis factorial exploratorio del instrumento para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud, encontrando que se saturan en 3 factores, pero al tratarse del primer examen exploratorio no se asignarán nombres a estos factores.

### **Análisis del estudio piloto para el primer análisis factorial exploratorio del instrumento para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud**

En la realización del primer análisis factorial exploratorio del instrumento para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud, para lo cual haciendo uso de los estadísticos que el análisis factorial pone a nuestra disposición, así como con la ayuda del software SPSS versión 24 para Windows 10. Se lograron identificar 6 factores, que en adelante las denominaremos dimensiones para medir la calidad de servicio percibida por las gestantes en los centros de salud.

Teniendo en cuenta que se modificaron o se procedió a eliminar los ítems que lograban mejorar el estadístico Alpha de Cronbach en la condición si se suprime un ítem la medida de este estadístico mejora. En este sentido, los siguientes ítems fueron eliminados:

Ítem 3: Las indicaciones para llegar al centro son suficientes

Ítem 5: Cuenta con un lugar destinado para las sillas de ruedas de los minusválidos

Ítem 4: El centro ha adaptado barreras arquitectónicas para facilitar su acceso (escaleras, escalones, muros, etc.)

Ítem 11: Encuentra la sala de espera confortable

Y por último el ítem 15: Debería contar el centro con un centro de cafetería

Todos los ítems anteriormente citados se encontraban dentro de la dimensión 1

En este mismo sentido se analizó la dimensión 2, en la que todos sus ítems guardaron un puntaje similar al nivel de confiabilidad, no aportando ganancia alguna si se decidiera eliminar del cuestionario.

En la dimensión 3, se decidió retirar a fin de ganar una mayor confiabilidad los siguientes ítems:

Ítem 26: Considera que ha pasado mucho tiempo desde que le hicieron la 1ª entrevista para iniciar las sesiones de tratamiento.

Ítem 29: Piensa que el horario de atención se adapta a sus necesidades.

En cuanto a la dimensión 4 se retiraron, bajo los mismos principios que los anteriores ítems en las dimensiones pasadas:

Ítem 36: Considera que el personal especializado posee los conocimientos necesarios

Ítem 42: El personal especializado actuar como enlace de comunicación con otras instituciones por ejemplo educación municipalidad cuando esto sea necesario.

En la dimensión 5 no fue necesario eliminar ningún ítem.

Finalmente, en la dimensión 6 fueron retirados los siguientes ítems:

Ítem 56: La información recibida al inicio del tratamiento es coherente con las tareas desempeñadas posteriormente.

Ítem 57: Recibe indicaciones o programas por parte del centro para trabajar con el usuario.

Tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 9

Resumen de los indicadores, ítems para la dimensión instalaciones del centro de salud

Dimensión	Indicador	Ítems
Instalaciones del centro de salud	Ambientes	1. La ventilación de las instalaciones del centro le parece correcta
		2. La temperatura (calefacción, aire acondicionado) del centro le resulta agradable.
		3. El centro cuenta con servicios (cambiador, inodoro, etc.) adaptados a las necesidades del usuario.
		4. Su centro cuenta con sala de espera.
	Atención	5. Le parece suficiente el número de sillas que hay en ella.

	6. Le parecería oportuno que la sala de espera hubiese material lúdico (revistas, juguetes, cuentos, etc.) para hacerle más agradable su espera.
	7. Hay agua caliente en termos, té o café, etc. En la sala de espera.
Ubicación	8. El centro está bien ubicado geográficamente
	9. Es fácil de llegar al centro en transporte público
Limpieza	10. La limpieza del centro es adecuada

Fuente: Resultados del análisis factorial exploratorio del instrumento, SPSS 24

En la tabla 9, se aprecia el resumen de los indicadores, ítems para la dimensión instalaciones del centro de salud, lográndose ubicar el indicador “ambientes” cuenta con cuatro ítems, que son: La ventilación de las instalaciones del centro le parece correcta, la temperatura (calefacción, aire acondicionado) del centro le resulta agradable, el centro cuenta con servicios (cambiador, inodoro, etc.) adaptados a las necesidades del usuario, su centro cuenta con sala de espera.

Se encuentra el indicador “atención”, que cuenta con tres ítems, que son: Le parece suficiente el número de sillas que hay en ella, le parecería oportuno que la sala de espera hubiese material lúdico (revistas, juguetes, cuentos, etc.) para hacerle más agradable su espera, hay agua caliente en termos, té o café, etc. en la sala de espera.

Se encuentra el indicador “ubicación”, que cuenta con dos ítems: El centro está bien ubicado geográficamente, es fácil de llegar al centro en transporte público.

Se encuentra la dimensión “limpieza”, que cuenta con un ítem: La limpieza del centro es adecuada.

Tabla 10

Resumen de los indicadores e ítems para la dimensión Salas y equipamiento

Dimensión	Indicador	Ítems
Salas y equipamiento	Material médico de trabajo	11. El material de trabajo que se utiliza en el centro es adecuado. 12. El centro cuenta con el material suficiente para trabajar. 13. los materiales están en buenas condiciones para su utilización 14. El material que se utiliza en el centro considera que es seguro. 15. El material de trabajo cumple con las condiciones higiénico-sanitarias (limpio) para trabajar con él.
	Sala para la atención de la paciente	16. El número de salas de tratamiento es adecuado. 17. El espacio de las salas de tratamiento es suficiente. 18. La temperatura de las salas de tratamiento. 19. La ventilación de las salas de tratamiento es correcta.

Fuente: Resultados del análisis factorial exploratorio del instrumento, SPSS 24

En la tabla 10, se aprecia el resumen de los indicadores, ítems para la dimensión Salas y equipamiento, lográndose ubicar el indicador “Material médico de trabajo” cuenta con cuatro ítems, que son: El material de trabajo que se utiliza en el centro es adecuado, El centro cuenta con el material suficiente para trabajar, los materiales están en buenas condiciones para su utilización, El material que se utiliza en el centro considera que es seguro, El material de trabajo cumple con las condiciones higiénico-sanitarias (limpio) para trabajar con él.



Se encuentra el indicador “Sala para la atención de la paciente”, que cuenta con cuatro ítems, que son: El número de salas de tratamiento es adecuado, El espacio de las salas de tratamiento es suficiente, La temperatura de las salas de tratamiento, La ventilación de las salas de tratamiento es correcta.

Tabla 11

Resumen de los indicadores con sus respectivos ítems para la dimensión “La atención en el centro de salud”

Dimensión	Indicador	Ítems
La atención en el centro de salud	Horario	20.El número de sesiones de tratamiento a la semana es suficiente.
		21.Es posible el cambio de horario para la atención.
		22.Se le avisa con anticipación cuando no se le va a poder atender.
	Tiempo	23.El tiempo de espera para la cita ha sido adecuado.
		24.La atención que recibe Ud. en el centro es adecuada.
		25.Se respeta el horario asignado para la atención.
	Sensibilidad	26.En el caso de empeorar su salud el centro le cambia la fecha de atención por una más cercana.
		27.Ud. cree que es importante el personal para la atención al público (recepción, información, teléfono, etc.)

Fuente: Resultados del análisis factorial exploratorio del instrumento, SPSS 24

En la tabla 11, se aprecia el resumen los tres indicadores con sus respectivos ítems para la dimensión “La atención en el centro de salud”. Encantándose con el indicador “Horario”, cuyos ítems son: El número de sesiones de tratamiento a la semana es suficiente; Es posible el cambio de horario para la atención; Se le avisa con anticipación cuando no se le va a poder atender.

El indicador “Tiempo”, cuyos ítems son: El tiempo de espera para la cita ha sido adecuado; La atención que recibe Ud. en el centro es adecuada; se respetar el horario asignado para la atención.

El indicador “Sensibilidad”, cuyos ítems son: En el caso de empeorar su salud el centro le cambia la fecha de atención por una más cercana.; Ud. cree que es importante el personal para la atención al público (recepción, información, teléfono, etc.).

Tabla 12

Resumen de los indicadores con sus respectivos ítems para la dimensión “Personal médico especializado”.

Dimensión	Indicador	Ítems
Personal médico especializado	Trato del personal especializado	<p>28.El personal especializado está cuando se le necesita</p> <p>29.Resulta cercano en el trato con el usuario</p> <p>30.Ud. se encuentra cómodo con el personal del centro.</p> <p>31.El personal especializado coordina para mejorar y complementar la atención del usuario</p>

---

	32. Considera que el centro necesita mayor cantidad de personal especializado.
Relación con el personal especializado	33. El personal especializado atiende sus necesidades de manera oportuna.
	34. Le es fácil conversar con el personal especializado.
	35. Valora usted las recetas y recomendaciones del personal especializado para mejorar su salud.
Empatía del personal especializado	36. El personal especializado sabe entender sus necesidades y temores respecto a su salud.

---

#### Resultados del análisis factorial exploratorio del instrumento, SPSS 24

En la tabla 12, se aprecia el resumen los tres indicadores con sus respectivos nueve ítems para la dimensión “Personal médico especializado”. Encantándose con el indicador “Trato del personal especializado”, cuyos ítems son: El personal especializado está cuando se le necesita; Resulta cercano en el trato con el usuario; Ud. se encuentra cómodo con el personal del centro; El personal especializado coordina para mejorar y complementar la atención del usuario; Considera que el centro necesita mayor cantidad de personal especializado

El indicador “Relación con el personal especializado”, cuyos ítems son: El personal especializado atiende sus necesidades de manera oportuna; Le es fácil conversar con el personal especializado; Valora usted las recetas y recomendaciones del personal especializado para mejorar su salud.

El indicador “Empatía del personal especializado”, cuyo ítem es: El personal especializado sabe entender sus necesidades y temores respecto a su salud.

Tabla 13

Resumen de los indicadores con sus respectivos ítems para la dimensión “Información General”

Dimensión	Indicador	Ítems
Información general del centro de salud	Conocimiento del centro por información interna	37.Considera que ha sido beneficioso contactar con el centro.
		38.Ha conocido el centro por información del personal de enfermería en las campañas realizadas.
	Tratamiento de las quejas	39.El centro posee buzón de sugerencias.
		40.El centro cuenta con hoja o libro de reclamaciones.
		41.Considera necesaria la existencia de una persona a quién dirigir sus quejas o sugerencias.
	Conocimiento del centro por información externa	42.Ha conocido el centro por información en la municipalidad.
		43.Ha conocido el centro por otros medios de información.

Fuente: Resultados del análisis factorial exploratorio del instrumento, SPSS 24

En la tabla 13, se aprecia el resumen los tres indicadores con sus respectivos siete ítems encantándose con el indicador “Conocimiento del centro por información interna”, cuyos ítems son: Considera que ha sido beneficioso contactar con el centro; Ha conocido el centro por información médica; Ha conocido el centro por información del personal de enfermería en las campañas realizadas.

El indicador “Tratamiento de las quejas” cuyos ítems son: El centro posee buzón de sugerencias; El centro cuenta con hoja o libro de reclamaciones; Considera necesaria la existencia de una persona a quién dirigir sus quejas o sugerencias

El indicador “Conocimiento del centro por información externa”, cuyo ítem es: Ha conocido el centro por información en la municipalidad; Ha conocido el centro por otros medios de información.

Tabla 14

Resumen de los indicadores con sus respectivos ítems para la dimensión “Información técnica recibida por el centro de salud”

Dimensión	Indicador	Ítems
Información técnica recibida por el centro de salud	Información recibida fuera del centro	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Las actividades que el centro de salud realiza en su comunidad le parecen las adecuadas.</li> <li>2. Las actividades que el centro de salud le propone para mejorar su salud le resultan cercanas a sus posibilidades.</li> <li>3. Le dan información que puede entender al momento de las campañas que realiza el centro.</li> </ol>

---

	4. El centro de salud debe de divulgar más en la comunidad sus estrategias para prevenir enfermedades.
Información recibida dentro del centro	5. Las recetas y otros documentos y pruebas le explican detalladamente para poder seguirlas de forma adecuada.
	6. Los médicos y personal asistencial le explican de forma adecuada empleando un lenguaje que Ud. Puede entender sobre su estado de salud.

---

Resumen de los indicadores con sus respectivos ítems para la dimensión “Información técnica recibida por el centro de salud”.

Fuente: Resultados del análisis factorial exploratorio del instrumento, SPSS 24

En la tabla 14, se aprecia el resumen los dos indicadores con sus respectivos seis ítems para la dimensión “Información técnica recibida por el centro de salud”. Encantándose con el indicador “Información recibida fuera del centro”, cuyos ítems son: Las actividades que el centro de salud realiza en su comunidad le parecen las adecuadas; Las actividades que el centro de salud le propone para mejorar su salud le resultan cercanas a sus posibilidades; Le dan información que puede entender al momento de las campañas que realiza el centro; El centro de salud debe de divulgar más en la comunidad sus estrategias para prevenir enfermedades.

El indicador “Información recibida dentro del centro”, cuyos ítems son: Las recetas y otros documentos y pruebas le explican detalladamente para poder seguirlas de forma

adecuada; Los médicos y personal asistencial le explican de forma adecuada empleando un lenguaje que Ud. Puede entender sobre su estado de salud.

### **Resultados del estudio final para el segundo y último análisis factorial exploratorio del instrumento para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud**

Para esta etapa final del estudio, se hace uso del instrumento final, después de haber sido aplicado a las 102 personas gestantes de los centros que se tomaron para la presente investigación.

En esta segunda etapa se tiene en cuenta una muestra, más amplia, compuesta por un total de 118 gestantes que asisten y reciben los servicios de los centros Licenciados (59 personas) y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga (59 personas), en el año 2019.

El instrumento resultante se aplicó durante todo un mes a fin de recabar la información necesaria, (a las madres gestantes que o habían sido seleccionadas en el estudio piloto). Se encontró al aplicar los estadísticos de Kaiser–Mayer-Olkin (KMO) y el test de esfericidad de Bartlett para este estudio final lo siguiente:

Tabla 15

Medida de Kaiser–Mayer-Olkin (KMO) y el test de esfericidad de Bartlett para el análisis factorial exploratorio del instrumento final para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud

Dimensiones	N° de indicadores	N° de ítems	Determinante	KMO	Test de esfericidad de Bartlett (Sig.)
Instalaciones del centro de salud	3	10	0,012	0,768	0,002
Salas y equipamiento	2	9	0,018	0,788	0,001

La atención en el centro de salud	3	8	0,218	0,690	0,002
Personal médico especializado	3	9	0,038	0,786	0,001
Información general del centro de salud	3	7	0,168	0,628	0,009
Información técnica recibida por el centro de salud	2	6	0,062	0,774	0,002

Fuente: Resultados del análisis factorial exploratorio del instrumento, SPSS 24

En la tabla 15 se aprecian las medidas de Kaiser–Mayer-Olkin (KMO) y el test de esfericidad de Bartlett para el análisis factorial exploratorio del instrumento final para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud, en la que los valores obtenidos en todos los estadísticos se vieron mejorados. Es así, que en la dimensión Instalaciones del centro de salud tiene un determinante de la matriz con un valor de 0,012, con un índice de Kaiser–Mayer-Olkin de 0,768 y un nivel significativo de 0,001 en el test de esfericidad de Bartlett.

Para la dimensión Salas y equipamiento tiene un determinante de la matriz con un valor de 0,018, con un índice de Kaiser–Mayer-Olkin de 0,788 y un nivel significativo de 0,001 en el test de esfericidad de Bartlett.

Para la dimensión La atención en el centro de salud tiene un determinante de la matriz con un valor de 0,218, con un índice de Kaiser–Mayer-Olkin de 0,690 y un nivel significativo de 0,002 en el test de esfericidad de Bartlett.



Para la dimensión Personal médico especializado tiene un determinante de la matriz con un valor de 0, 038, con un índice de Kaiser–Mayer-Olkin de 0, 786 y un nivel significativo de 0,001 en el test de esfericidad de Bartlett.

Para la dimensión Información general del centro de salud tiene un determinante de la matriz con un valor de 0, 168, con un índice de Kaiser–Mayer-Olkin de 0, 628 y un nivel significativo de 0, 009 en el test de esfericidad de Bartlett.

Para la dimensión Información técnica recibida por el centro de salud tiene un determinante de la matriz con un valor de 0, 062, con un índice de Kaiser–Mayer-Olkin de 0,774 y un nivel significativo de 0, 002 en el tes de esfericidad de Bartlett.

Tabla 16

Varianza total explicada para el análisis final factorial exploratorio del instrumento para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud

Dimensiones	% de la varianza total explicada
Instalaciones del centro de salud	54,096
Salas y equipamiento	53,085
La atención en el centro de salud	41,763
Personal médico especializado	40,110
Información general del centro de salud	48,075
Información técnica	41,044

---

recibida por el  
centro de salud

---

Fuente: Resultados del análisis factorial exploratorio del instrumento, SPSS 24

En la tabla 16 se aprecian los porcentajes de la varianza total explicada para el segundo análisis factorial exploratorio del instrumento para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud, en la que la dimensión Instalaciones del centro de salud tiene una varianza total explicada del 54,096%, la dimensión Salas y equipamiento tiene una varianza total explicada del 53,085%, la dimensión La atención en el centro de salud tiene una varianza total explicada 41,763%, la dimensión Personal médico especializado tiene una varianza total explicada 40,110%, la dimensión Información general del centro de salud tiene una varianza total explicada 48,075%, la dimensión Información técnica recibida por el centro de salud tiene una varianza total explicada 41,044%.

Tabla 17

Matriz de componente rotado de la dimensión Instalaciones del centro de salud en el análisis factorial exploratorio del instrumento final para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud

Dimensión: Instalaciones del centro de salud				
	Indicador: Ambientes	Indicador: Atención	Indicador: Ubicación	Indicador: Limpieza
I1	0,562			
I2	0,705			
I3	0,808			
I4	0,783			
I5		0,552		
I6		0,796		
I7		0,708		
I8			0,713	
I9			0,806	
I10				0,575

Fuente: Resultados del análisis factorial exploratorio del instrumento, SPSS 24

En la tabla 17 se puede observar la matriz de componente rotado de la dimensión Instalaciones del centro de salud en el análisis factorial exploratorio del instrumento final para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud, en la que satura en 4 indicadores: ambientes con cuatro ítems, atención con tres ítems, ubicación con 2 ítems y el indicador limpieza con un ítem.

Tabla 18

Matriz de componente rotado de la dimensión Salas y equipamiento en el análisis factorial exploratorio del instrumento final para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud

Dimensión: Salas y equipamiento		
	Indicador: Material médico de trabajo	Indicador: Sala para la atención de la paciente
I1	0,746	
I2	0,773	
I3	0,819	
I4	0,699	
I5	0,443	
I6		0,722
I7		0,817
I8		0,764
I9		0,443

Fuente: Resultados del análisis factorial exploratorio del instrumento, SPSS 24

En la tabla 18 se puede observar la matriz de componente rotado de la dimensión Salas y equipamiento en el análisis factorial exploratorio del instrumento final para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud, en la que satura en 2 indicadores: Material médico de trabajo con cinco ítems y el indicador Sala para la atención de la paciente con cuatro ítems.

Tabla 19

Matriz de componente rotado de la dimensión Personal médico especializado en el análisis factorial exploratorio del instrumento final para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud

Dimensión: Personal médico especializado			
	Indicador: Trato del personal especializado	Indicador: Relación con el personal especializado	Indicador: Empatía del personal especializado
I1	0,705		
I2	0,808		
I3	0,783		
I4	0,300		
I5		0,708	
I6		0,632	
I7		0,575	
I8			806
I9			642

Fuente: Resultados del análisis factorial exploratorio del instrumento, SPSS 24

En la tabla 19 se puede observar la matriz de componente rotado de la dimensión Personal médico especializado en el análisis factorial exploratorio del instrumento final para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud, en la que satura en tres indicadores: Trato del personal especializado con cuatro ítems, el indicador Relación con el personal especializado con cuatro ítems y el Indicador Empatía del personal especializado con dos ítems.

Tabla 20

Matriz de componente rotado de la dimensión Información general del centro de salud en el análisis factorial exploratorio del instrumento final para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud

---

Dimensión: Información general del centro de salud

	Indicador: Conocimiento del centro por información interna	Indicador: Tratamiento de las quejas	Indicador: Conocimiento del centro por información externa
I1	0,746		
I2	0,773		
I3		0,819	
I4		0,699	
I5		0,443	
I6			0,722
I7			0,817

Fuente: Resultados del análisis factorial exploratorio del instrumento, SPSS 24

En la tabla 20 se puede observar la matriz de componente rotado de la dimensión Información general del centro de salud en el análisis factorial exploratorio del instrumento final para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud, en la que satura en tres indicadores: Trato del personal especializado con cuatro ítems, el indicador Relación con el personal especializado con cuatro ítems y el Indicador Empatía del personal especializado con dos ítems.

Tabla 21

Matriz de componente rotado de la dimensión Información técnica recibida por el centro de salud en el análisis factorial exploratorio del instrumento final para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud

Dimensión: Información técnica recibida por el centro de salud	
	Indicador: Información recibida fuera del centro
I1	0,756
I2	0,807
I3	0,318
I4	0,443

I5	0,745
I6	0,759

Fuente: Resultados del análisis factorial exploratorio del instrumento, SPSS 24

En la tabla 21 se puede observar la matriz de componente rotado de la dimensión Información técnica recibida por el centro de salud en el análisis factorial exploratorio del instrumento final para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud, en la que satura en dos indicadores: Información recibida fuera del centro con cuatro ítems, el indicador Información recibida fuera del centro con cuatro ítems y el Indicador Información recibida dentro del centro con dos ítems.

### Instrumento final

Tabla 22

Dimensiones, indicadores e ítems para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud

Dimensión	Indicador	Ítems
Instalaciones del centro de salud	Ambientes	1. La ventilación de las instalaciones del centro le parece correcta.
		2. La temperatura (Calefacción, aire acondicionado) del centro le resulta agradable.
		3. El centro cuenta con servicios (Cambiador, inodoro, etc.) adaptados a las necesidades del usuario.
	Atención	4. Su centro cuenta con sala de espera.
		5. Le parece suficiente el número de sillas que hay en ella.
		6. Le parecería oportuno que la sala de espera hubiese material lúdico (Revistas, juguetes, cuentos, etc.) para hacerle más agradable su espera.

	Ubicación	7. Hay agua caliente en termos, té o café, etc. En la sala de espera.
		8. El centro está bien ubicado geográficamente.
		9. Es fácil de llegar al centro en transporte público.
Salas y equipamiento	Limpieza	10. La limpieza del centro es adecuada.
	Material médico de trabajo	1. El material de trabajo que se utiliza en el centro es adecuado.
		2. El centro cuenta con el material suficiente para trabajar.
		3. Los materiales están en buenas condiciones para su utilización.
		4. El material que se utiliza en el centro considera que es seguro.
		5. El material de trabajo cumple con las condiciones higiénico-sanitarias (limpio) para trabajar con él.
	Sala para la atención de la paciente	6. El número de salas de tratamiento es adecuado.
		7. El espacio de las salas de tratamiento es suficiente.
		8. La temperatura de las salas de tratamiento.
		9. La ventilación de las salas de tratamiento es correcta.
La atención en el centro de salud	Horario	1. El número de sesiones de tratamiento a la semana es suficiente.
		2. Es posible el cambio de horario para la atención.
		3. Se le avisa con anticipación cuando no se le va a poder atender.

	Tiempo	<p>4. El tiempo de espera para la cita ha sido adecuado.</p> <p>5. La atención que recibe Ud. en el centro es adecuada.</p> <p>6. Se respeta el horario asignado para la atención.</p>
	Sensibilidad	<p>7. En el caso de empeorar su salud el centro le cambia la fecha de atención por una más cercana.</p> <p>8. Ud. cree que es importante el personal para la atención al público (Recepción, información, teléfono, etc.)</p>
Personal médico especializado	Trato del personal especializado	<p>1. El personal especializado está cuando se le necesita.</p> <p>2. Resulta cercano en el trato con el usuario.</p> <p>3. Ud. se encuentra cómodo con el personal del centro.</p> <p>4. El personal especializado coordina para mejorar y complementar la atención del usuario.</p> <p>5. Considera que el centro necesita mayor cantidad de personal especializado.</p>
	Relación con el personal especializado	<p>6. El personal especializado atiende sus necesidades de manera oportuna.</p> <p>7. Le es fácil conversar con el personal especializado.</p> <p>8. Valora usted las recetas y recomendaciones del personal especializado para mejorar su salud.</p>



	Empatía del personal especializado	9. El personal especializado sabe entender sus necesidades y temores respecto a su salud.
Información general del centro de salud	Conocimiento del centro por información interna.	1. Considera que ha sido beneficioso contactar con el centro. 2. Ha conocido el centro por información del personal de enfermería en las campañas realizadas.
	Tratamiento de las quejas	3. El centro posee buzón de sugerencias. 4. El centro cuenta con hoja o libro de reclamaciones. 5. Considera necesaria la existencia de una persona a quién dirigir sus quejas o sugerencias.
	Conocimiento del centro por información externa	6. Ha conocido el centro por información en la municipalidad. 7. Ha conocido el centro por otros medios de información.
Información técnica recibida por el centro de salud	Información recibida fuera del centro	1. Las actividades que el centro de salud realiza en su comunidad le parecen las adecuadas. 2. Las actividades que el centro de salud le propone para mejorar su salud le resultan cercanas a sus posibilidades. 3. Le dan información que puede entender al momento de las campañas que realiza el centro. 4. El centro de salud debe de divulgar más en la comunidad sus estrategias para prevenir enfermedades.

---

Información	5. Las recetas y otros documentos y pruebas
recibida	le explican detalladamente para poder
dentro del	seguirlas de forma adecuada.
centro	6. Los médicos y personal asistencial le
	explican de forma adecuada empleando un
	lenguaje que Ud. Puede entender sobre su
	estado de salud.

---

Fuente: Resultados del análisis factorial exploratorio del instrumento, SPSS 24

En la tabla 22 se puede observar el instrumento final para medir calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud cuenta con 49 ítems que miden seis dimensiones tales como: Instalaciones del centro de salud, Salas y equipamiento, La atención en el centro de salud, Personal médico especializado, Información general del centro de salud, Información técnica recibida por el centro de salud.

## 2.2. Resultados Cualitativos

PREGUNTA	CATEGORÍA	ESTRUCTURA			TEORIZACIÓN
		TEMAS PRINCIPALES	TEMAS IMPORTANTES	TEMAS DESCARTABLES	
<b>Pregunta 1:</b> ¿Qué normativa internacional conoce usted sobre regulación de aspectos de calidad de servicio percibida o afín?	<ul style="list-style-type: none"><li>Conocimiento de la existencia de Normas ISO.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Conocimiento de existencia de la ISO.</li><li>Existen varias versiones de ISO.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>La Norma ISO es la única que existe a nivel internacional</li></ul>		El término ISO proviene de las siglas en inglés International Standardization Organization que pertenece a la Organización Internacionalización de Estandarización y plantea las normas o estándares que garantizan la calidad, seguridad y eficiencia de bienes y servicios. Mediante estas normas se busca una mejor gestión de una empresa en diversos campos.
		Las Normas ISO son unas normativas internacionales que tienen varias versiones que son actualizadas de acuerdo al tiempo y que son las más reconocidas en el mundo.			
<b>Pregunta 2:</b> ¿Cree que la existencia de las Normas ISO son suficientes para asegurar una calidad	<ul style="list-style-type: none"><li>Son suficientes en mayor grado.</li><li>No son suficientes en menor grado.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Son normas genéricas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Son suficientes en el mayor de los casos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>No se aplica del todo a diversas realidades en el mundo.</li></ul>	Las normativas ISO a nivel internacional se adoptaron debido al requerimiento y voluntad de homogeneizar los atributos y estándares de calidad por muchas empresas.
		Las Normas al ser de carácter internacional y de reconocido prestigio son normas genéricas que garantizan la calidad de los bienes y servicios en el mundo y desde ese punto son suficientes, pero que lamentablemente no se ajustan a la realidad de los distintos contextos y situaciones existentes en el mundo.			

<p>óptima del servicio?</p>					
<p><b>Pregunta 3:</b></p> <p>¿Considera que las Normas ISO son aplicadas en su verdadera dimensión en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No son aplicadas adecuadamente en mayoría.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento sólo teórico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticamente no existe una aplicación en la realidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No son aplicadas en su verdadera dimensión</li> </ul>	<p>La implementación, desarrollo y diversificación de las Normas ISO, se clasifican en diversas ramas que están referidas a diversos campos como la calidad, medio ambiente, seguridad, riesgos laborales y responsabilidad social. Se actualizan paulatinamente y se crean en casos nuevos ámbitos.</p>
		<p>Si bien las Normas ISO son de carácter internacional, resulta que en los casos de los lugares estudiados sólo son conocidos de manera teórica, pero no son aplicados en la práctica o en muy poca dimensión. Como se dijo anteriormente no siempre se aplican a todas las realidades existentes en el mundo.</p>			
<p><b>Pregunta 4:</b></p> <p>¿Cree usted que a pesar de contar con las Normas ISO, el medio está preparado para implementarlo de manera adecuada?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El medio no está preparado.</li> <li>• Depende del caso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habría que darle mejor impulso.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajar con el personal, principalmente el asistencial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El medio en estudio no está preparado.</li> </ul>	<p>El Organismo Internacional de Estandarización fue creado en 1947 y abarca a 91 países miembros en el mundo, los cuales están representados por organismos de cada nación y que trabaja para alcanzar de manera común el establecimiento de un sistema de calidad que asegure el beneplácito de los consumidores.</p>
		<p>El éxito de la aplicación de las Normas ISO depende si son aplicados adecuadamente y en concordancia con un plan de trabajo que involucre capacitación al personal. Tal como está el escenario planteado actualmente, el medio no parece estar preparado para su implementación.</p>			

<b>Pregunta 5:</b> ¿Piensa usted las Normas ISO 9000 2015 está actualizada con respecto a temas de calidad existentes hoy en día?	<ul style="list-style-type: none"> <li>No tiene conocimiento de la ISO 9000 2015.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No está actualizado en la normativa ISO 9000 2015.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No tiene preciso idea de ISO 9000 2015</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se tiene conocimiento de ISO 9000 2015.</li> </ul>	La Normas ISO 9000 2015 es la cuarta versión que reemplazó a la ISO 9000 2005 y que proporcionó las definiciones, principios y vocabulario para los sistemas de gestión de calidad y para otras normativas.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>No está actualizada</li> <li>No precisa.</li> </ul>	Las Normas ISO 9000 2015 es la versión más actualizada que se tiene hasta ahora de las muchas que ya se han dado periódicamente, pero si bien se usan en el mundo, el mismo hecho de que existan ya varias hace confuso para los medios estudiados el conocimiento preciso de ésta. Se sabe de manera general la existencia de ISO, pero no precisamente de la versión actual.			
<b>Pregunta 6:</b> ¿Cuáles cree usted que serían las consecuencias cuando no se cuenta con fuentes de información que se adecuen a casos de calidad percibida?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consecuencias negativas,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consecuencias negativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se trabajaría sin base.</li> </ul>		Las fuentes de información son importantes en los trabajos de investigación y que sirven de base para realizar nuevas investigaciones que se sustenten de manera sustancial y resolver problemas planteados adecuándolos a las distintas realidades. E ahí su importancia del porqué su presencia en las tesis y diversos trabajos de investigación.
		El hecho de trabajar sin contar con fuentes de información referidas a calidad, sería principalmente negativo porque se trabajaría sin un marco teórico apropiado o haría más difícil la investigación aunque no imposible y sobre las repercusiones que tuvieron. El trabajo se daría a ciegas y no se tendría una base sobre realidades similares.			
<b>Pregunta 7:</b> ¿Piensa usted que se tiene una cultura de calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se tiene cultura de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta mucho para tener cultura de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inexistencia del significado de la calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se tiene cultura de calidad.</li> </ul>	La cultura de la calidad está dado por un grupo de valores y hábitos que en forma complementaria con el manejo de prácticas e instrumentos en el quehacer cotidiano

de servicio en la Provincia de Huamanga?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Muy poca cultura de calidad.</li> </ul>	<div></div> <div>En los medios estudiados no se tiene una cultura de la calidad o prácticamente no existe, debido al desconocimiento principalmente del significado que tiene y porque más está enfocado en la parte administrativa o asistencial y no tanto en la satisfacción del usuario.</div>			facilita a los directivos de una organización aportar a que la empresa pueda enfrentar los desafíos que aparecen para cumplir con los objetivos institucionales.
<b>Pregunta 8:</b> ¿De qué forma cree usted que estudios previos de calidad de servicio de otros medios puedan ayudar mejorar el mismo en la Provincia de Huamanga?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Son ajenas a la realidad de la zona.</li> <li>Se pueden adaptar a la realidad.</li> <li>Son buenos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Son ajenas a la realidad local.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudios de otras culturas e idiosincrasias</li> </ul>	<div></div> <div>Los estudios existentes de otros medios son importantes como fuente teórica, pero que lamentablemente son ajenas a la realidad que se vive en los medios locales estudiados, ya que consideran otra problemática a la que se tiene y además expresan ideas de otras culturas e idiosincrasias, aunque debería estimularse a que se hagan más investigaciones del medio en el que se circunscribe.</div>	Los estudios previos de calidad de otros medios como cualquier otra investigación sólo sirven de base como modelo para sustentar un plan de investigación. Los Trabajos de investigación sean de cualquier medio apoyan a hacer más acertados las nuevas investigaciones de cualquier ámbito, aunque deben ser adecuados al medio investigado o en estudio.
<b>Pregunta 9:</b> ¿En qué aspecto o ámbito cree usted que hay mayor incidencia en la calidad de vida de los pacientes cuando se habla de calidad de servicio?	<ul style="list-style-type: none"> <li>En la atención y prevención de enfermedades</li> <li>En la sociedad, familia.</li> <li>En los ingresos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En la prevención de enfermedades.</li> <li>En la sociedad, en la familia</li> <li>En los ingresos</li> <li>En centros de salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En diversos aspectos</li> </ul>	<div></div> <div>En los medios estudiados hay la percepción de que hay mayor incidencia en la calidad de vida de los pacientes en varios aspectos</div>	La calidad de servicio se deriva de la misma idea de calidad y que está referida a la satisfacción de los requerimientos y expectativas de los usuarios... J. M. Juran lo llamaba como aptitud de uso... En sí está referida a las prestaciones accesorias como a la manera de cómo se recibe la prestación principal.

	<ul style="list-style-type: none"><li>En los hospitales, centros de salud.</li></ul>	como la prevención de enfermedades, en la sociedad, la familia, en los ingresos y en los mismos centros de salud.			
<b>Pregunta 10:</b> ¿Qué medidas considera que deben adoptar las autoridades de Huamanga para mejorar la calidad de servicio en la zona estudiada?	<ul style="list-style-type: none"><li>Capacitación</li><li>Presupuesto</li><li>Justicia.</li><li>Organización</li><li>Reducción de corrupción.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Mejor capacitación y presupuesto.</li><li>Más justicia, organización y reducción de corrupción.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Más implementación de recursos materiales, humanos, financiero y capacitación.</li></ul>		La implementación de medidas es una característica de una correcta propuesta de un sistema de gestión administrativa y que comulga con cualquier ámbito que le compete. Esta involucra una toma de decisiones pues al hacerse ésta.es el producto de algunas medidas adoptadas para mejorar la gestión.
		En los centros de salud en estudio considera como principales medidas a adoptar para mejorar el servicio una mejor capacitación, dotar de más personal administrativo como asistencial. Además de impartir mayor justicia, organización y reducir el nivel de corrupción.			
<b>Pregunta 11:</b> ¿Qué opinión le merece la teoría de la satisfacción del cliente para temas de calidad?	<ul style="list-style-type: none"><li>Es buena la teoría.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Es buena</li><li>Es fundamental</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Constituye el marco teórico en temas de calidad.</li></ul>		La teoría de la satisfacción del cliente y/o usuario consiste en una métrica que permite visualizar de qué forma lo y servicios de una organización cumplen con satisfacer las expectativas de los demandantes y en base a ella se garantiza la fidelidad de clientes y/o usuarios y la permanencia o estabilidad del negocio. En sí es un indicador de importancia.
		En los lugres investigados consideran a la teoría de la satisfacción del cliente como buena y fundamental, la cual sirve como marco teórico y que debería aplicarse desde parte administrativa, pasando por la asistencial hasta llegar al mismo usuario. En los centros de salud, todos deberían tener conocimiento de ésta.			

<b>Pregunta 12:</b> ¿Cree usted que realmente existe una connotación notoria en calidad cuando hablamos de la teoría de evaluación de la calidad del servicio?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es notoria pero con conocimiento del lugar,</li> <li>• Todo debe ser evaluado.</li> <li>• Notoria, pero no en la práctica.</li> <li>• No es notoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notoria con conocimiento del lugar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo debe ser evaluado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No es notoria en la práctica.</li> </ul>	La teoría de la evaluación de la calidad de servicio es un procedimiento regulador en la que se mide la calidad real del servicio, se hace una comparación con lo especificado y se trabaja sobre la diferencia cuando se crea conveniente. La manera adecuada de comprender ésta, es desde diseños que fueron elaborados en las últimas décadas.
<b>Pregunta 13:</b> ¿Qué opinión tiene referente a la gestión de la calidad en los centros de salud?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recién se está implementando.</li> <li>• Prácticamente no se da.</li> <li>• Es inadecuada.</li> <li>• Es regular.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticamente no se da.</li> <li>• Es inadecuada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recién se está implementando.</li> <li>• Es muy escasa.</li> </ul>		Un sistema de gestión de la calidad comprende la planificación, organización, dirección y control del desempeño del mismo y otras acciones vinculadas con la calidad, la implementación de políticas de la organización, comprendiendo que ésta es la reunión de estructuras, organización, procedimientos, responsables y otros.
<b>Pregunta 14:</b> ¿Qué aspectos considera usted cree que podrían tenerse en cuenta para mejorar la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor capacitación y presupuesto</li> <li>• Mayor personal y presupuesto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor capacitación y presupuesto.</li> <li>• Mejor lado humano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayores recursos materiales, humanos, financieros y capacitación.</li> <li>• Mejor trato y atención.</li> </ul>		En temas de calidad es importante saber diferenciar los distintos aspectos o campos en los cuales e puede brindar un sistema de calidad, puesto que de esta depende la forma en cómo será impartida la atención. La calidad del servicio es uno de los organismos particulares, estatales y sociales



del servicio de atención al usuario en los centros de salud?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejor lado humano y presupuesto.</li> <li>• Mejor trato.</li> <li>• Atención.</li> </ul>	<div>Los aspectos de mayor importancia a tenerse en cuenta para mejorar la atención al usuario en los centros de salud son la capacitación, personal y presupuesto. Además del trato humano en la atención de los pacientes,</div>			que se proyectan para asegurar la satisfacción de los clientes y/o usuarios sean internos o externos, siendo de suma importancia que los clientes y/o usuarios permanezcan demandando bienes y servicios y más aún recomienden a otros
<b>Pregunta 15:</b> ¿Qué factores son necesarios para implementar las mejoras de calidad en el servicio de atención al usuario en los centros de salud?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio social</li> <li>• Voluntad en la toma de decisiones.</li> <li>• Factor humano.</li> <li>• Talleres.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voluntad en toma de decisiones.</li> <li>• Factor humano.</li> <li>• Talleres.</li> </ul>	• Cambio social		Como se dijo antes hay que saber diferenciar aspectos y ahora se menciona los factores que garanticen mejora de calidad. Esos factores se refieren a criterios que permiten llegar a esa calidad. La gestión de la calidad facilita a las organizaciones a maximizar sus procedimientos, teniendo como base la mejora continua; pero en la realidad su dimensión mayor pues permite otorgar valor real y ventajas para la organización.
<b>Pregunta 16:</b> ¿Qué percepción cree usted que tienen los usuarios externos referente a la calidad de servicio de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción mala.</li> <li>• Percepción regular,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insatisfecho.</li> <li>• Hay carencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción mala</li> <li>• Hay que trabajar en el tema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No cumplen con las expectativas.</li> </ul>	
		La percepción que se cree que tienen los usuarios de los centros de salud es más mala que regular y casi nada buena. Se considera que hay público insatisfecho por las carencias que se manifiestan y no se puede satisfacer a la demanda existente. Se sugiere que hay que trabajar mucho en el tema con tal de cambiar esa idea ya que hasta ahora no se cumple con las expectativas.			

atención al usuario en los centros de salud?					
<b>Pregunta 17:</b> ¿Cuál cree usted que es la esencia filosófica de un tema de calidad de servicio aplicado a un centro de salud?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad misma.</li> <li>• Calidad, calidez y equidad.</li> <li>• Atención.</li> <li>• Ética.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La calidad.</li> <li>• Atención.</li> <li>• Ética.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad misma en los servicios,</li> <li>• Atención integral</li> </ul>		<p>La idea de esencia es relevante en los sistemas filosóficos porque permite definir lo que se busca al solucionar un problema. En temas de calidad esa esencia tiene mucho que ver con una interpretación de mejora continua que se caracteriza porque cada vez y de forma paulatina se logre un progreso en un escenario dado el modelo de que se dispone</p>
<b>Pregunta 18:</b> ¿Desde su perspectiva qué sugiere para mejorar la gestión de calidad de servicio en la Provincia de Huamanga?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio social.</li> <li>• Mejora en calidad.</li> <li>• Transparencia</li> <li>• Aptitud.</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Satisfacción.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la calidad en sí misma.</li> <li>• Transparencia.</li> <li>• Aptitud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio social</li> <li>• Satisfacción</li> </ul>		<p>La mejora de la gestión de calidad de servicios es un campo que se centra en el criterio de mejora continua que se caracteriza por ser un proceso que busca mejorar los bienes y servicios y a la vez los procesos que involucran la organización a través de un accionar general, la cual modela el pilar para garantizar la estabilización de las vías y una permanente detección de fallas o ámbitos de mejora.</p>

Entrevista 1		Entrevista 2		Entrevista 3	
MARCO NORMATIVO					
Pregunta 1: ¿Qué normativa internacional conoce usted sobre regulación de aspectos de calidad de servicio percibida o afín?					
Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría
Creo que es el ISO que ha variado en varios años.	Conocimiento de existencia de ISO.	Las ISO´s	Conocimiento de existencia de ISO.	Hay varias, pero no he profundizado en una.	No especifica.
Pregunta 2: ¿Cree que la existencia de las Normas ISO son suficientes para asegurar una calidad óptima del servicio?					
Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría
El ISO es utilizado por muchas instituciones para contar con el personal capacitado.	Son suficientes para asegurar la calidad.	Sí, pero se podrían incluir otras y adaptarlas a las diferentes realidades.	Son suficientes pero hay otras más para asegurar la calidad.	Bueno, creo que hay otras aparte de ISO, pero podría ser suficiente.	Son suficientes, pero hay otras más para asegurar la calidad.
Pregunta 3: ¿Considera que las Normas ISO son aplicadas en su verdadera dimensión en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga?					
Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría

Sí, principalmente en los servicios que prestamos en Licenciados.	Si son aplicadas adecuadamente.	No, en Licenciados falta mucho.	No son aplicadas adecuadamente.	No, aquí en Licenciados no se aplica.	No son aplicadas adecuadamente.
---	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------

**Pregunta 4:** ¿Cree usted que a pesar de contar con las Normas ISO, el medio está preparado para implementarlo de manera adecuada?

Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría
Depende, sería mejor impulsarlo desde la red de salud Ayacucho	Depende para que el medio esté preparado.	Podría ser, se tendría que trabajar mucho con el personal, principalmente el asistencial.	Depende para que el medio esté preparado.	No, ya que en este sector no es muy conocida.	No, el medio no está preparado.

**Pregunta 5:** ¿Piensa usted las Normas ISO 9000 2015 está actualizada con respecto a temas de calidad existentes hoy en día?

Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría
La verdad la Norma ISO 2015 no la conozco.	No tiene conocimiento de ISO 9000 2015.	No conozco el ISO 2015 en forma específica.	No tiene conocimiento de ISO 9000 2015.	Creo que sí.	No está seguro de conocer la ISO 9000 2015.

#### **MARCO REFERENCIAL**

**Pregunta 6:** ¿Cuáles cree usted que serían las consecuencias cuando no se cuente con fuentes de información que se adecuen a casos de calidad percibida?

<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>
Negativas, Se estaría trabajando sin un marco teórico, sin conocer la realidad.	Consecuencias negativas.	Serían negativas. Se requiere contar con fuentes que sirvan de base para la satisfacción de los usuarios.	Consecuencias negativas.	Serían negativas. Se requiere de información adecuada en cuanto a calidad.	Consecuencias negativas.
<b>Pregunta 7:</b> ¿Piensa usted que se tiene una cultura de calidad de servicio en la Provincia de Huamanga?					
<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>
No	No se tiene cultura de calidad.	No, falta mucho.	No se tiene cultura de calidad.	Definitivamente no, nos hace falta demasiado.	No se tiene cultura de calidad.
<b>Pregunta 8:</b> ¿De qué forma cree usted que estudios previos de calidad de servicio de otros medios puedan ayudar mejorar el mismo en la Provincia de Huamanga?					
<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>
Serían estudios de las personas en su cultura y costumbres.	Son ajenas a la realidad de la zona.	Se deberían basar estos estudios en la idiosincrasia de la gente de esta zona.	Son ajenas a la realidad de la zona.	Bueno, la forma sería si se pueden aplicar. Se tendrían que adaptar a nuestra idiosincrasia.	Son ajenas a la realidad de la zona, pero se pueden adaptar.

**Pregunta 9:** ¿En qué aspecto o ámbito cree usted que hay mayor incidencia en la calidad de vida de los pacientes cuando se habla de calidad de servicio?

<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>
En la atención y prevención de enfermedades	Mayor incidencia en la atención y prevención de enfermedades.	En la sociedad, la familia y el centro de salud donde un usuario se atendería.	Mayor incidencia en la sociedad, la familia y el centro de salud.	En cuanto a sus ingresos y como los distribuyen.	Mayor incidencia en los ingresos y forma de distribución.

#### **MARCO TEÓRICO**

**Pregunta 10:** ¿Qué medidas considera que deben adoptar las autoridades de Huamanga para mejorar la calidad de servicio en la zona estudiada?

<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>
Deberían considerar la capacitación y el presupuesto.	La capacitación y el presupuesto como medida a adoptar.	La capacitación al personal tanto administrativo como asistencial.	La capacitación como medida a adoptar.	Un mejor sistema de justicia que permita a la población denunciar cuando recibe abusos.	Mejor sistema de justicia como medida a adoptar.

**Pregunta 11:** ¿Qué opinión le merece la teoría de la satisfacción del cliente para temas de calidad?

<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>
------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

Si es bueno.	Es buena la teoría de la satisfacción del cliente.	Fundamental. Sin ella no se podría tener una base de medición en la calidad.	Es buena la teoría de la satisfacción del cliente.	Bueno, es necesario.	Es buena la teoría de la satisfacción del cliente.
<b>Pregunta 12:</b> ¿Cree usted que realmente existe una connotación notoria en calidad cuando hablamos de la teoría de evaluación de la calidad del servicio?					
Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría
Sí, pero es necesario que los que evalúen conozcan la realidad de cada lugar.	Es notoria la connotación en calidad, pero con conocimiento del lugar.	Sí, todo debe ser evaluado si se busca en realidad resultados positivos.	Es notoria la connotación en calidad porque todo debe ser evaluado.	Claro, están relacionadas.	Es notoria la connotación en calidad porque hay relación.
<b>MARCO CONCEPTUAL</b>					
<b>Pregunta 13:</b> ¿Qué opinión tiene referente a la gestión de la calidad en los centros de salud?					
Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría
Recién está en etapa de inicio, no se ven los logros a la fecha.	Recién se está implementando la gestión de calidad.	Casi no existe.	Prácticamente no existe la gestión de calidad.	Es muy escasa. Falta mucho en ese tema.	Prácticamente no existe la gestión de calidad.

**Pregunta 14:** ¿Qué aspectos considera usted cree que podrían tenerse en cuenta para mejorar la calidad del servicio de atención al usuario en los centros de salud?

<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>
Mayor personal y mayor presupuesto.	Mayor personal y presupuesto para mejorar la calidad.	Capacitación al personal en cuanto en calidad en la atención; mayor presupuesto.	Mayor capacitación y presupuesto para mejorar la calidad.	El aspecto humano, la calidad de empatía por parte de los trabajadores.	Mejor lado humano y empatía para mejorar la calidad.

**Pregunta 15:** ¿Qué factores son necesarios para implementar las mejoras de calidad en el servicio de atención al usuario en los centros de salud?

<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>
Un cambio social en las personas que atienden.	Cambio social para implementar mejoras.	Voluntad de los actores a cargo de la toma de decisiones.	Voluntad en la toma de decisiones para implementar mejoras.	El factor humano como ya he dicho y el presupuesto con el que se pueda contar que logre cubrir los gastos e implementar mejoras.	Factor humano y presupuesto para implementar mejoras.



<b>Pregunta 16:</b> ¿Qué percepción cree usted que tienen los usuarios externos referente a la calidad de servicio de atención al usuario en los centros de salud?					
<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>
Regular, no se puede satisfacer a toda la demanda.	Percepción regular en la calidad.	Mala, ya que no cumplen con sus expectativas.	Percepción mala en la calidad.	No tan buena. Hay que trabajar con el tema para mejorar esa percepción.	Percepción regular en la calidad.
<b>MARCO FILOSÓFICO</b>					
<b>Pregunta 17:</b> ¿Cuál cree usted que es la esencia filosófica de un tema de calidad de servicio aplicado a un centro de salud?					
<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>
La calidad, la calidez y equidad en la atención.	Calidad, calidez y equidad como esencia filosófica.	La calidad de los servicios que se brindan.	Calidad como esencia filosófica.	La calidad que se brinda en los sistemas de salud desde el primario para a satisfacción de los pacientes.	Calidad como esencia filosófica.
<b>Pregunta 18:</b> ¿Desde su perspectiva qué sugiere para mejorar la gestión de calidad de servicio en la Provincia de Huamanga?					
<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>

Se requiere un cambio social de los trabajadores tanto administrativos como asistenciales.	Cambio social para mejorar la gestión de calidad.	La mejora de la calidad de los servicios.	Mejora de la calidad para mejorar la gestión de calidad.	Transparencia, probidad y mejor recurso humano más empático.	Transparencia, probidad y empatía para mejorar la gestión de calidad.
--	---	---	--	--	---

Entrevista 4		Entrevista 5		Entrevista 6	
MARCO NORMATIVO					
Pregunta 1: ¿Qué normativa internacional conoce usted sobre regulación de aspectos de calidad de servicio percibida o afín?					
Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría
Sí, en el sector salud se comenzó a aplicar con el ISO 1998.	Conocimiento de existencia de ISO.	La verdad no muchos.	Muy poco conocimiento de las normas.	Creo que la única que existe a nivel internacional es la ISO.	Conocimiento de existencia de ISO.
Pregunta 2: ¿Cree que la existencia de las Normas ISO son suficientes para asegurar una calidad óptima del servicio?					
Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría

No, el ISO solo ve lo normativo y los parámetros que aplica no se ajustan a esta realidad.	No son suficientes para asegurar la calidad.	Sí, he podido ver que son usados en varias instituciones, principalmente privadas.	Son suficientes para asegurar la calidad.	No. Se debe procurar indagar otras y/o adaptar a nuestra realidad.	No son suficientes para asegurar la calidad.
<b>Pregunta 3:</b> ¿Considera que las Normas ISO son aplicadas en su verdadera dimensión en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga?					
Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría
No, este establecimiento de salud San Juan Bautista no estamos preparados.	No son aplicadas adecuadamente.	Aquí en San Juan no es muy conocida.	No son aplicadas adecuadamente.	Aquí en San Juan Bautista definitivamente no.	No son aplicadas adecuadamente.
<b>Pregunta 4:</b> ¿Cree usted que a pesar de contar con las Normas ISO, el medio está preparado para implementarlo de manera adecuada?					
Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría
No, ya que no está basada en la realidad nacional.	No, el medio no está preparado adecuadamente.	No se conoce mucho.	No, el medio no está preparado adecuadamente.	Creo que no. Se debería adaptar a nuestra realidad.	No, el medio no está preparado adecuadamente.

**Pregunta 5:** ¿Piensa usted las Normas ISO 9000 2015 está actualizada con respecto a temas de calidad existentes hoy en día?

Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría
No, ya que no hemos alcanzado los parámetros necesarios.	No está actualizada la ISO 9000 2015.	La verdad no la conozco.	No tiene conocimiento de la ISO 9000 2015.	No sé si es la última de ISO, pero estas se van actualizando constantemente.	No precisa sobre ISO 9000 2015, pero sabe que ISO se actualiza.

#### MARCO REFERENCIAL

**Pregunta 6:** ¿Cuáles cree usted que serían las consecuencias cuando no se cuente con fuentes de información que se adecuen a casos de calidad percibida?

Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría
La insatisfacción de los usuarios.	Consecuencias negativas.	Serían negativas. Se estaría trabajando a ciegas.	Consecuencias negativas.	Funesto. Es necesario contar con estas fuentes.	Consecuencias negativas.

**Pregunta 7:** ¿Piensa usted que se tiene una cultura de calidad de servicio en la Provincia de Huamanga?

Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría	Respuesta	Categoría
No, porque más están basados en la parte	No se tiene cultura de calidad.	Muy poca. Falta mucho en ese	Muy poca cultura de calidad.	No, estamos lejos de eso.	No se tiene cultura de calidad.

administrativa y asistencial que en la satisfacción de los usuarios.		tema en Huamanga.			
<b>Pregunta 8:</b> ¿De qué forma cree usted que estudios previos de calidad de servicio de otros medios puedan ayudar mejorar el mismo en la Provincia de Huamanga?					
<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>
Serían basados en la realidad y costumbres de la región.	Son ajenas a la realidad de la zona.	Sería muy positivo. Es necesario realizar mayores estudios.	Es bueno, pero hay que hacer más estudios.	Sí, siempre y cuando sean adaptados a nuestra realidad.	Es bueno, pero hay adaptarla a la realidad de la zona.
<b>Pregunta 9:</b> ¿En qué aspecto o ámbito cree usted que hay mayor incidencia en la calidad de vida de los pacientes cuando se habla de calidad de servicio?					
<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>
En la familia.	Mayor incidencia en la familia.	En la sociedad en su totalidad.	Mayor incidencia en la sociedad.	En los hospitales y centros de salud ya que la salud es fundamental.	Mayor incidencia en los hospitales y centros de salud.
<b>MARCO TEÓRICO</b>					
<b>Pregunta 10:</b> ¿Qué medidas considera que deben adoptar las autoridades de Huamanga para mejorar la calidad de servicio en la zona estudiada?					

<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>
La organización de los servicios, reducir la corrupción, incrementar los recursos financieros y humanos.	Organización, reducción de la corrupción e incremento de recursos como medidas a adoptar.	Mayor control con el gasto presupuestal y ser orientado a mejorar los servicios que se brindan.	Mayor control en el presupuesto como medida a adoptar.	Se debe incentivar la educación en cuanto a la importancia de la calidad de servicio mediante cursos.	Incentivar la educación como medida a adoptar.

**Pregunta 11:** ¿Qué opinión le merece la teoría de la satisfacción del cliente para temas de calidad?

<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>
Que todas deben converger desde lo administrativo pasando por lo asistencial hasta llegar al usuario.	Es buena la teoría de la satisfacción del cliente.	Fundamental, ya que se requiere de un marco teórico para la mejora en los temas de calidad.	Es buena la teoría de la satisfacción del cliente.	La mejor de las opiniones. Es necesario que todo personal que brinda un servicio debe conocer bien la teoría de la satisfacción.	Es buena la teoría de la satisfacción del cliente.

**Pregunta 12:** ¿Cree usted que realmente existe una connotación notoria en calidad cuando hablamos de la teoría de evaluación de la calidad del servicio?

<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>
------------------	------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

No se operativiza.	No es notoria porque no se da.	Sí, ya que como he manifestado ésta da un marco teórico en qué basarse.	Es notoria la connotación en calidad.	Sí, pero en nuestro ámbito no está muy claro.	Es notoria la connotación de calidad, pero en la práctica no.
<b>MARCO CONCEPTUAL</b>					
<b>Pregunta 13:</b> ¿Qué opinión tiene referente a la gestión de la calidad en los centros de salud?					
<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>
Son inadecuados porque no cumplen con los procesos.	Es inadecuada la gestión de calidad.	No se aplica casi.	Prácticamente no existe la gestión de calidad.	Son regulares. No se puede satisfacer a todos.	Es regular la gestión de calidad.
<b>Pregunta 14:</b> ¿Qué aspectos considera usted cree que podrían tenerse en cuenta para mejorar la calidad del servicio de atención al usuario en los centros de salud?					
<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>
El acceso a la atención debe mejorar.	La atención para mejorar la calidad.	Mejor trato por parte del personal en general y mayor presupuesto.	Mejor trato y mayor presupuesto para mejorar la calidad.	Mejor trato de parte del personal y paciencia por parte de los usuarios.	Mejor trato y paciencia de los usuarios para mejorar la calidad.
<b>Pregunta 15:</b> ¿Qué factores son necesarios para implementar las mejoras de calidad en el servicio de atención al usuario en los centros de salud?					

<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>
Dotación de recursos humanos.	Dotación de recursos humanos para implementar mejoras.	Talleres y charlas al personal.	Talleres y charlas para implementar mejoras.	El factor humano principalmente.	Factor humano para implementar mejoras.
<b>Pregunta 16:</b> ¿Qué percepción cree usted que tienen los usuarios externos referente a la calidad de servicio de atención al usuario en los centros de salud?					
<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>
Insatisfecho.	Percepción mala en la calidad.	No muy buena. Existen muchas carencias.	Percepción mala en la calidad.	Regular. Hay gente satisfecha, insatisfecha y regular.	Percepción regular en la calidad.
<b>MARCO FILOSÓFICO</b>					
<b>Pregunta 17:</b> ¿Cuál cree usted que es la esencia filosófica de un tema de calidad de servicio aplicado a un centro de salud?					
<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>
La atención al usuario.	Atención como esencia filosófica.	La ética en los servicios que se brinda.	Ética como esencia filosófica.	La atención integral que pueda recibir y percibir el usuario.	Atención como esencia filosófica.
<b>Pregunta 18:</b> ¿Desde su perspectiva qué sugiere para mejorar la gestión de calidad de servicio en la Provincia de Huamanga?					



<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Categoría</b>
La aptitud del recurso humano en la atención al usuario.	Aptitud del recurso humano para mejorar la gestión de calidad.	Capacitación al recurso humano en general.	Capacitación para mejorar la gestión de calidad.	Desde mi punto de vista la satisfacción del paciente.	Satisfacción para mejorar la gestión de calidad.

## **IV DISCUSIÓN**

### **4.1. Discusión Cuantitativa**

Para realizar el estudio cuantitativo y cumplir con el objetivo general de construir una escala pragmática, fiable y válida para evaluar la calidad del servicio percibido, así como los objetivos específicos de analizar la fiabilidad, comprobar la estructura factorial de las dimensiones, estimar las fuentes de variabilidad de la escala y crear un plan de optimización para evaluar la satisfacción de los centros de salud mencionados, fue necesario dividir el estudio en tres partes.

La primera parte consistió en hacer un estudio piloto para el primer análisis factorial exploratorio del instrumento con el fin de obtener los primeros resultados. Es así que se empleó el cuestionario modelo de Likert y se verificó si las cualidades eran las adecuadas para someterlo al análisis factorial exploratorio, siendo que se requirió un análisis de la matriz de correlaciones para corroborar la factibilidad de ésta y para ello se consideró una muestra de 102 gestantes.

La segunda parte estuvo referida al análisis del estudio del piloto para el primer análisis factorial exploratorio del instrumento para medir la calidad del servicio percibido. Se identificaron 6 dimensiones, Debido a que se produjo un cambio o se eliminaban aquellos que obtenían un mejor Alpha de Cronbach.

Finalmente, en la tercera etapa se realizó el estudio final para el segundo y último análisis factorial exploratorio del instrumento. Aquí, se hizo uso del instrumento final y se consideró una muestra de 118 gestantes. El instrumento obtenido fue usado durante un mes.

Los obtenidos cada etapa y que dan respuesta a los diversos objetivos se muestran en el capítulo 3 Resultados.

### **1.1. Discusión Cualitativa**

Para la ejecución del trabajo cualitativo se recurrió a la entrevista estructurada realizada a 6 directivos de los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista que consistieron en la formulación de 18 interrogantes que comprendían 5 marcos o campos.

## **Marco Normativo**

Cuando se formuló la pregunta si conocían alguna normativa internacional sobre regulación de aspectos de calidad de servicio percibida, se pudo apreciar que los entrevistados manifestaron conocer en mayoría sobre la existencia de las Normas ISO's como dispositivo internacional que regula los aspectos de calidad y una muy leve minoría señala que tienen conocimiento de la existencia de alguna norma pero no dan mayores detalles o especifican. Se entiende así que en las zonas estudiadas se tiene entonces conocimiento de la existencia de normativas al respecto.

Al plantearseles la consulta si creía que la existencia de las Normas ISO es suficientes para asegurar una calidad óptima del servicio, existió una ligera ventaja de aquellos que piensan que con la existencia de las Normas ISO les basta o son suficientes para asegurar la calidad, pero además sugieren que hay otras más que deberían tenerse en cuenta. En menor proporción están quienes señalan que no son suficientes las Normas ISO para garantizar esa calidad, aun así estas respuestas con prevalencia aunque ligera de los que creen que son suficientes hace constar que con ello se puede ofrecer un servicio óptimo en la zonas estudiadas y específicamente en los centros de salud mencionados.

En el caso de la interrogante que si consideraban que las Normas ISO eran aplicadas en su verdadera dimensión en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, los entrevistados en mayor proporción señalan que las normas ISO no son aplicadas adecuadamente en los centros de salud indicados y un menor porcentaje que indica lo contrario. Esto muestra la ineffectividad de ejecución en la aplicación de la normativa internacional ISO a pesar que se tiene conocimiento de ello según lo descrito en la primera pregunta.

Cuando se precisó la interrogante que si creía que a pesar de contar con las Normas ISO, el medio está preparado para implementarlo de manera adecuada, se apreció que era notorio por la calidad de respuesta que el medio no está preparado para la implementación de las Normas ISO a pesar de su existencia ya hace varios años, indicando que entre las razones están, por ejemplo que la normativa es ajena al lugar y que si desean que éste se encuentre preparado se

debe trabajar en ello especialmente con el personal asistencial. Si existen las condiciones, entonces se podrá estar inmerso en el grupo, y allí están los que manifiestan que depende del caso.

Ante la pregunta que si pensaba que las Normas ISO 9000 2015 estaban actualizadas con respecto a temas de calidad existentes hoy en día, la mayoría señaló un desconocimiento de la Norma ISO 9000 2015 específicamente y actual, aunque tenía idea del conocimiento en general de las ISO como se manifestó en un inicio.

### **Marco Referencial**

Al ser consultados sobre cuáles creía que serían las consecuencias cuando no se cuente con fuentes de información que se adecuen a casos de calidad percibida, las respuestas de los entrevistados fue tajante y total que sería negativas el no contar con información de calidad en la zona.

Sobre si pensaba que se tiene una cultura de calidad de servicio en la Provincia de Huamanga, en este caso también fueron tajante como la anterior al expresar que no hay una cultura de calidad en la zona y tal vez muy ligado al bajo nivel cultural en todo sentido existente en el medio.

En el caso de qué forma creía que estudios previos de calidad de servicio de otros medios puedan ayudar mejorar el mismo en la Provincia de Huamanga, la mayoría cree que los estudios previos de calidad de otras zonas son ajenas al medio en estudio debido a que no consideran la idiosincrasia y costumbres del medio, y si sólo tiene en cuenta estos aspectos podrían ser tomados en cuenta como base.

Cuando se les consultó en qué aspecto o ámbito creía que hay mayor incidencia en la calidad de vida de los pacientes cuando se habla de calidad de servicio, las respuestas de los entrevistados son variadas, pero destacaron la familia, la sociedad, los ingresos, centros de salud como aspectos de mayor de la calidad de vida de los pacientes.

### **Marco Teórico**

Ante la pregunta de qué medidas consideraría que deben adoptar las autoridades de Huamanga para mejorar la calidad de servicio en la zona estudiada, en este aspecto también se aprecian respuestas diversas destacando la capacitación, organización, justicia, control y anticorrupción. Se pueden notar distintos

apreciaciones que demuestran que al parecer hay distintos problemas existentes para los directivos.

Al plantarse la interrogante de qué opinión le merecía la teoría de la satisfacción del cliente para temas de calidad, ante esta consulta las respuestas indicaron que consideraban buena esta teoría, siendo fundamental en la aplicación desde la parte administrativa hasta la asistencial.

En la interrogante de qué si creía que realmente existía una connotación notoria en calidad cuando hablamos de la teoría de evaluación de la calidad del servicio, en este aspecto salta a la vista el hecho que en forma ligera prevalece aquellos que afirman que si existe una connotación de calidad cuando se habla de esta teoría al precisar que se debe dar con conocimiento del lugar, que todo debe ser evaluado, que están relacionadas y que se debe implementar. Sin embargo, otra parte algo menor señala lo contrario, puesto que eso sólo se afirma en la teoría y esto no se aplica en la práctica o no se operativiza; las respuestas son muy disímiles cuando para este caso al considerarse que la evaluación está estrechamente vinculado a temas de calidad, aunque depende de si se logra aplicar y cómo se da.

### **Marco Conceptual**

Cuando se les indagó de qué opinión tenía referencia a la gestión de la calidad en los centros de salud, en este caso se precisó que dicha gestión de calidad en los centros mencionados prácticamente no existe debido a que recién se está empezando siendo aún inadecuados, escaso y que todavía no se observan resultados positivos en este aspecto.

Al ser consultados sobre qué aspectos consideraba que creía que podrían tenerse en cuenta para mejorar la calidad del servicio de atención al usuario en los centros de salud, las respuestas arrojaron diversos aspectos que señalaban a tomarse en cuenta; entre estos mencionaron la capacitación, el presupuesto, el factor humano, los servicios; no existe un punto común de convergencia al parecer relacionado a este aspecto en los centros de salud estudiados.

En el caso de qué factores eran necesarios para implementar las mejoras de calidad en el servicio de atención al usuario en los centros de salud, sin lugar a dudas lo saltante en las respuestas fue que se notó aspectos relacionados con el

individuo como factor necesario para implementar una mejora de calidad. Se indicó como principales factores el cambio social, la voluntad, la dotación de recursos humanos; todo esto está en función del colaborador como ser humano. Otro menor porcentaje cree que el factor sea el presupuesto.

Al indagarse sobre qué percepción creía que tenían los usuarios externos referente a la calidad de servicio de atención al usuario en los centros de salud, prevalecieron las respuestas de mala y regular. Esto señala que los directivos están conscientes que los usuarios no están satisfechos con la calidad del servicio. Las respuestas precisaban en casos que no se podía satisfacer la demanda existente.

### **Marco Filosófico**

Ante cuál creía que era la esencia filosófica de un tema de calidad de servicio aplicado a un centro de salud, se vio que hay una ligera ventaja de aquellos que creen que es la misma calidad como esencia filosófica de un tema de calidad de servicio; pero también están los que sugieren que es la atención al usuario en las cuales se centra dicha base filosófica; otro especifica la ética como punto clave. Y para culminar desde su perspectiva qué sugería para mejorar la gestión de calidad de servicio en la Provincia de Huamanga, las respuestas en este punto también estuvieron dispersas para referirse como sugerencia para mejorar la gestión de calidad. Se aclara que aun así están conscientes que debe haber algo al menos o mucho por mejorar. Entre estas respuestas están: el cambio social que debe darse entre todos los trabajadores sean administrativos o asistenciales; el hecho de ser transparentes, ser empáticos y poseer aptitud por parte del recurso humano; y la satisfacción del usuario.

## **V CONCLUSIONES**

### **Cuantitativas**

- a) Se construyó una escala de carácter pragmático, fiable y válido para evaluar la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.
- b) Se analizó la fiabilidad de la escala para evaluar la satisfacción de las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga.
- c) Se comprobó la estructura factorial de los factores o dimensiones de la escala para evaluar la satisfacción de las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga.
- d) Se estimó las fuentes de variabilidad junto con sus respectivos componentes de varianza en función de usuarios, ítems y escalas en los centros Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga.
- e) Se creó un plan de optimización para evaluar la satisfacción de las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga.

### **Cualitativas**

- f) Se edificó una gestión de calidad óptima dentro del concepto de calidad de servicio percibido por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.
- g) Se construyó una cultura de la calidad óptima dentro del concepto de calidad de servicio percibido por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.
- h) Se promovió la satisfacción del cliente dentro del concepto de calidad de servicio percibido por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.

## **VI RECOMENDACIONES**

Se recomienda al Director de la Red de Salud Huamanga, jefe de los Centros de Salud Licenciados y San Juan Bautista lo siguiente:

- a) Buscar mecanismos adecuados que permitan la aplicación apropiada de las Normas ISO en los centros de salud en estudio.
- b) Implementar programas que conlleven a la divulgación de una cultura informativa en temas de calidad en los centros de salud y del medio tratado.
- c) Impulsar el conocimiento de la actual Norma ISO 9000 2015 dado que existe un desconocimiento de ésta y solo se conoce de las diferentes versiones ISO en los centros de salud.
- d) Considerar estudios previos como modelos pero que sean de problemática similar a la existente en zona donde se ubican los centros de salud.
- e) Implementar medidas que busquen estimular la capacitación, organización, justicia, control y anticorrupción en los centros de salud mencionados.
- f) Instaurar la gestión de calidad para mejorar la operatividad de las instituciones públicas de salud en estudio.
- g) Implementar programas presupuestales, de recursos humanos y de servicios que estimulen un plan organizado de gestión.
- h) Estimular el cambio social los trabajadores administrativos y asistenciales respecto a temas de calidad para facilitar su divulgación en los centros de salud.
- i) Mejorar la atención y servicios a los usuarios de los centros de salud indicados. Incidiendo en el factor humano.



## **VII PROPUESTA**

### **1. Fundamentos**

Siendo la salud un derecho del ser humano dentro de cualquier sociedad como medida para preservar su existencia es que cobran importancia las instituciones de salud prestadoras de este servicio, el cual es necesario para asegurar la calidad de vida de los individuos.

Asumiendo el rol que le corresponde específicamente al desarrollar diversas funciones que van desde el servicio de diagnóstico y terapéutico hasta la correspondiente atención sanitaria, lo que conlleva al conocimiento por parte de los pacientes para obtener resultados favorables y óptimos en su beneficio con la prestación de estas unidades de salud.

Es de gran importancia saber el grado de aceptación de los pacientes, puesto que solo así se puede determinar acciones a realizar a través de las instituciones de salud adoptadas previamente mediante la toma de decisiones y dado que es sabido de la gran relación existente entre el nivel de satisfacción que experimentan los pacientes y la calidad del servicio que perciben estos de parte de las instituciones referidas.

En lo que respecta a los centros de salud en estudio tenemos por un lado, el centro de salud Licenciados cuenta con 25 años de existencia y posee 15 consultorios de distintas especialidades y un personal compuesto por 4 médicos, 20 enfermeras, 20 obstetras, 5 odontólogos, 2 asistentes sociales, 1 farmacéutico y 10 técnicos en enfermería; todo esto para cubrir una demanda de 181,000 personas aproximadamente, aunque existen otros centros de salud de menor nivel; y por otro lado, el centro de salud San Juan Bautista cuenta con 35 años de vida y el año pasado (2018) fue ampliado con lo que posee 25 consultorios de distintas especialidades y un personal formado por 10 médicos, 6 enfermeras, 8 obstetras, 6 odontólogos, 2 asistentes sociales, 4 psicólogos, 1 farmacéutico, 17 técnicos en enfermería, 1 técnico en farmacia y 4 técnicos sanitarios para satisfacer a una población de casi 50,000 personas.

## **2. Objetivos**

### **2.1 Objetivo General Cuantitativo**

Construir una escala de carácter pragmático, fiable y válido para evaluar la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.

#### **2.1.1. Objetivos Específicos Cualitativos**

- 1.7.2.1 Analizar la fiabilidad de la escala para evaluar la satisfacción de las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga.
- 1.7.2.2 Comprobar la estructura factorial de los factores o dimensiones de la escala para evaluar la satisfacción de las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga.
- 1.7.2.3 Estimar las fuentes de variabilidad junto con sus respectivos componentes de varianza en función de usuarios, ítems y escalas en los centros Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga.
- 1.7.2.4 Crear una propuesta para evaluar la satisfacción de las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga.

### **2.2. Objetivo General Cualitativo**

Edificar una gestión de calidad óptima dentro del concepto de calidad de servicio percibido por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.

#### **2.2.1. Objetivos Específicos Cualitativos**

- 1.7.4.1 Construir la cultura de la calidad óptima dentro del concepto de calidad de servicio percibido por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.

- 1.7.4.2 Promover la satisfacción del cliente dentro del concepto de calidad de servicio percibido por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.

### **Justificación**

La propuesta servirá a los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista para poder adoptar mejores decisiones a la problemática existentes en ambos lugares. La información obtenida podrá usarse para tener conocimiento de la coyuntura de salud relacionado al tema de calidad en la zona estudiada. El estudio busca hacer un análisis concienzudo que conlleve a la renovación de prácticas en temas de calidad de servicio en los centros de salud.

## **3. Resultados esperados**

### **3.1. Generales**

El enfoque para la presentación de una escala de evaluación de la calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en el Centro de Salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga en el año 2019, consiste fundamentalmente en algunos aspectos generales que son los siguientes:

1. Incorporar en forma adecuada los servicios brindados para la atención de las gestantes atendidas en dicho nosocomio de primer nivel de atención médica en proceso de implementación.
2. Poder balancear las capacidades técnicas de atención con, la demanda de las gestantes que son atendidas.
3. Reordenar funcionalmente los diversos servicios prestados a las gestantes atendidas tomándose en consideración el tipo de servicio que se les brinda a las gestantes atendidas.
4. Transformar la imagen del centro de salud por medio de una coordinación de los servicios y aspectos tangibles de este centro de salud hacia las gestantes atendidas.

### **3.2. Específicos**

De los puntos generales arriba señalados y de los resultados obtenidos se puede proponer a cada una de los Centros de Salud estudiados lo siguiente:

**a) Centro de Salud Los Licenciados:**

1. Implementar talleres y conferencias tanto al personal administrativo como asistencial sobre los procesos ISO, principalmente el 2015, para mejorar la calidad de la atención.
2. Se requiere una continua evaluación de los servicios que brindan a las gestantes.
3. Implementación de mejoras en las salas de espera.
4. Mejorar el trato a las gestantes, tanto por parte del personal administrativo como prestacional.
5. Mayor explicación a las gestantes por aporte del personal asistencial sobre los tratamientos a seguir.

**b) Centro de Salud San Juan Bautista:**

1. Implementar talleres y conferencias tanto al personal administrativo como asistencial sobre los procesos ISO, principalmente el 2015, para mejorar la calidad de la atención.
2. Se requiere una continua evaluación de los servicios que brindan a las gestantes.
3. Implementación de mejoras en las salas de espera.
4. Mejorar la limpieza de los diferentes ambientes tanto generales como hospitalarios.
5. Mejorar el mobiliario.
6. Mayor explicación a las gestantes por aporte del personal asistencial sobre los tratamientos a seguir.
7. Contar con sillas de ruedas adecuadas para el traslado de las gestantes principalmente en la puerta de ingreso.
8. Coordinar con la Red de Salud, para que no falten los medicamentos en la farmacia del nosocomio.
9. Implementar servicio de orientación dentro de las instalaciones del nosocomio.

Como acción relevante en ambos centros de salud, se requiere la implementación de una nueva escala de evaluación de la calidad de servicio, para poder mejorar servicio que se brinda a las gestantes de estos nosocomios que son de primer nivel

y que según el estudio realizado, se demuestra que el personal encargado de la atenciones tanto en la parte administrativa como prestacional, es consiente que la población atendida, no se encuentra satisfecha con el servicio que se les brinda.

## VII REFERENCIAS

Albrech, K. (1994). Todo el poder del cliente. Madrid: Editorial Paidós.

Alleyne, G. A. O., Cohen, D., & Sachs, J. (2003). Salud, crecimiento económico y reducción de la pobreza : informe del Grupo de Trabajo 1 de la Comisión sobre Macroeconomía y Salud. Retrieved el 06 agosto de 2019, from <https://books.google.com.pe/books?id=Wl4eeqwZTtgC&pg=PA40&dq=informe+salud+perú&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj-mteJ0oTiAhVxU98KHUBhCeUQ6AEINjAC#v=onepage&q=informe+salud+perú&f=false>

Alleyne, G. A. O., Cohen, D., Sachs, J., & Brundtland, G. H. (2003). Salud, crecimiento económico y reducción de la pobreza : informe del Grupo de Trabajo 1 de la Comisión sobre Macroeconomía y Salud. Retrieved el 4 agosto de 2019, from <https://books.google.com.pe/books?id=Wl4eeqwZTtgC&pg=PA40&dq=informe+salud+perú&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj-mteJ0oTiAhVxU98KHUBhCeUQ6AEINjAC#v=onepage&q=informe+salud+perú&f=false>

Bernal Torres, C. A., Salavarrieta, D., Sánchez Amaya, T., & Salazar, R. (2006). Metodología de la investigación : para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Retrieved el 25 agosto de 2019 from [https://books.google.com.pe/books?id=h4X\\_eFai59oC&printsec=frontcover&dq=investigación+científica+en+la+administración&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj-lhoHUo9DXAhVGRCYKHbNHCvsQ6AEIJTAA#v=onepage&q=investigación+científica+en+la+administración&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=h4X_eFai59oC&printsec=frontcover&dq=investigación+científica+en+la+administración&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj-lhoHUo9DXAhVGRCYKHbNHCvsQ6AEIJTAA#v=onepage&q=investigación+científica+en+la+administración&f=false)

Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). Servqual. *Journal of Retailing*, 1, 12–40.

Bravin, C., Pievi, N., Fernandez Collado, C., & Baptista vLucio, P. (2010). Metodología

de la investigación. Metodología de La Investigación.  
<https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>

Carro, R., & González, D. (2012). Administración de la calidad total. *Universidad Nacional de Mar Del Plata*, 63.

Colón Honda de Ballester, N. (1995). La filosofía de calidad total de W. Edwards Deming: traducción y adaptación. Retrieved el 06 agosto de 2019, from <https://books.google.com.pe/books?id=IHafNwAACAAJ&dq=filosofía+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjP097eq5zjAhUKXK0KHWI-CYcQ6AEIOTAD>

Cortés Sánchez, J. M. (2015). Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015). Retrieved el 12 agosto de 2019, from <https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gestión+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwicz7q4sJzjAhUMbq0KHZPhBYIQ6AEIQTAF#v=onepage&q=gestión de la calidad&f=false>

Cuatrecasas Arbós, L. (2005). Gestión integral de la calidad : implantación, control y certificación. Retrieved el 07 agosto de 2019 from <https://books.google.com.pe/books?id=lesMDtTMTvkC&pg=PA16&dq=filosofía+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjruL7q5zjAhUEb60KHYS-ECWQ4FBD0AQgvMAI#v=onepage&q=filosofía de la calidad&f=false>

Cuatrecasas Arbós, L. (2007). Gestión de la calidad total. Retrieved el 26 agosto de 2019, from [https://books.google.com.pe/books?id=W\\_kh5TLr7uAC&printsec=frontcover&dq=gestión+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwicz7q4sJzjAhUMbq0KHZPhBYIQ6AEINjAD#v=onepage&q=gestión de la calidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=W_kh5TLr7uAC&printsec=frontcover&dq=gestión+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwicz7q4sJzjAhUMbq0KHZPhBYIQ6AEINjAD#v=onepage&q=gestión de la calidad&f=false)

Deming, W. E. (2000). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Retrieved el 16 agosto de 2019, from <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover&dq=filosofía+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjP097eq5zjAhUKXK0KHWI-CYcQ6AEIMjAC#v=onepage&q=filosofía de la calidad&f=false>

García Cueto, E., Rial Boubeta, A., & Varela Mallou, J. (2003). Presentación de una escala de satisfacción con los servicios sanitarios de Atención Primaria. *Psicothema*, ISSN 0214-9915, Vol. 15, Nº. 4, 2003, Págs. 656-661, 15(4), 656–661. Retrieved el 20 de julio de 2019, from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=750170>

Giusti, M. A. (2000). La filosofía del siglo XX : balance y perspectivas. Retrieved el 06 setiembre de 2019, from <https://books.google.com.pe/books?id=XnUdH1J8UvsC&pg=PA458&dq=filosofía+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjruL7q5zjAhUEb60KHYS-ECWQ4FBD0AQgmMAA#v=onepage&q=filosofía de la calidad&f=false>

Griful, E., & Canela Campos, M. A. (2005). Gestión de la calidad. Retrieved el 17 julio de 2019, from <https://books.google.com.pe/books?id=2cP2SvNsDkEC&printsec=frontcover&dq=gestión+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiez7q4sJzjAhUMbq0KHZPhBYIQ6AEIVDAJ#v=onepage&q=gestión de la calidad&f=false>

Hernández Nieto, R. (2012). Instrumentos de recolección de datos en ciencias sociales y ciencias biomédicas. Retrieved el 06 agosto de 2019, from <https://books.google.com.pe/books?id=VNkoKQEACAAJ&dq=hernandez-nieto+R.+2011&hl=es->



419&sa=X&ved=0ahUKEwiuvK2R9OPeAhVR31MKHRy2A1wQ6AEIJzAA

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. In Metodología de la investigación.

Johnson, M. D., & Fornell, C. (1991). A framework for comparing customer satisfaction across individuals and product categories. *Journal of Economic Psychology*

Krajewski, L. J., Ritzman, L. P., & González Ruiz, A. C. (2000). Administración de operaciones: estrategia y análisis. Retrieved el 23 julio de 2019, from <https://books.google.com.pe/books?id=B6LAqCoPSeoC&pg=PA214&dq=filosofía+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjP097eq5zjAhUKXK0KHWI-CYcQ6AEIPTAE#v=onepage&q=filosofía de la calidad&f=false>

Krug, E. G. (2003). Informe mundial sobre la violencia y la salud. Retrieved el 23 julio de 2019, from <https://books.google.com.pe/books?id=t5GbdJM4hz0C&printsec=frontcover&dq=informe+salud+perú&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj-mteJ0oTiAhVxU98KHUBhCeUQ6AEILzAB#v=onepage&q=informe salud Perú&f=false>

Larrea, C., Andina, U., & Bolívar, S. (2005). Universidad, investigación científica y desarrollo en América Latina y el Ecuador. Retrieved el 23 julio de 2019, from <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/790/1/LARREAC-CON002-Universidad.pdf>

Lüdicke, Marius (2006). A theory of marketing: outline of a social systems perspective. Dissertation no. 3169, of the University of St. Gallen, Publisher: DUV, Gabler Edition Wissenschaft

Maceiras García, L. (1997). Satisfacción de los usuarios ante la atención a la salud recibida en un hospital: el caso del Complejo Hospitalario "Juan Canalejo" (A Coruña). 1. Retrieved el 23 julio de 2019, from

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=71005>

Merli, G. (2007). La calidad total como herramienta de negocio. Retrieved el 23 julio de 2019, from <https://books.google.com.pe/books?id=Z4I28NL24NIC&pg=PA3&dq=filosofía+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjP097eq5zjAhUKXK0KHWI-CYcQ6AEILDAB#v=onepage&q=filosofía de la calidad&f=false>

Miranda González, F. J., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007a). Introducción a la gestión de la calidad. Retrieved el 23 julio de 2019, from <https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&pg=PA44&dq=filosofía+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjH55zvq5zjAhVCs6wKHbYIAT84ChDoAQgxMAI#v=onepage&q=filosofía de la calidad&f=false>

Miranda González, F. J., Chamorro Mera, A., & Rubio Lacoba, S. (2007b). Introducción a la gestión de la calidad. Retrieved el 25 julio de 2019 from <https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQQyQAbYC&pg=PA1&dq=gestión+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiez7q4sJzjAhUMbq0KHZPhBYIQ6AEIMjAC#v=onepage&q=gestión de la calidad&f=false>

Moliner, B.; Berenguer, G. y Gil, I. (2001). La importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la empresa*

Moreno Monsiváis, M. G., Interrial Guzmán, M. G., Saucedo Flores, P. F., Vázquez Arreola, L., & López-España, J. T. (2011). Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados. *Aquichan*, ISSN 1657-5997, Vol. 11, Nº. 1, 2011, Págs. 40-47, 11(1), 40–47. Retrieved el 26 julio de 2019, from <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3690402>

Omachonu, V. K., Ross, J. E., & González Ruiz, C. (1995). *Principios de la calidad total*. Retrieved el 20 de julio de 2019, from <https://books.google.com.pe/books?id=5e9VAAAACAAJ&dq=filosofía+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjruL7q5zjAhUEb60KHYsECWQ4FBD0AQgqMAE>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Peralta Alemán, G. (2002). De la filosofía de la calidad al sistema de mejora continua : 37 actividades para realizarlas en su negocio. Retrieved el 23 julio de 2019, from <https://books.google.com.pe/books?id=mkP74KCL9p8C&printsec=frontcover&dq=filosofía+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjP097eq5zjAhUKXK0KHWI-CYcQ6AEIJzAA#v=onepage&q=filosofía de la calidad&f=false>

Pérez Fernández de Velasco, J. A. (1994). Gestión de la calidad empresarial : calidad en los servicios y atención al cliente : calidad total. Retrieved v, from [https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE\\_EgC&printsec=frontcover&dq=gestión+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiez7q4sJzjAhUMbq0KHZPhBYIQ6AEIJzAA#v=onepage&q=gestión de la calidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2ibhVMNE_EgC&printsec=frontcover&dq=gestión+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiez7q4sJzjAhUMbq0KHZPhBYIQ6AEIJzAA#v=onepage&q=gestión de la calidad&f=false)

Tarí Guilló, J. J. (2000). Calidad total : fuente de ventaja competitiva. Retrieved el 26 julio de 2019, from <https://books.google.com.pe/books?id=GCHpAAAACAAJ&dq=filosofía+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjH55zvq5zjAhVCs6wKHbYIAT84ChDoAQgmMAA>

Udaondo Durán, M. (1992). Gestión de calidad. Retrieved el 20 de julio de 2019, from <https://books.google.com.pe/books?id=hoRIEGdLGxIC&printsec=frontcover&dq=gestión+de+la+calidad&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwiez7q4sJzjAhUMbq0KHZPhBYIQ6AEITzAl#v=onepage&q=gestión de la calidad&f=false

Varo, J. (2000). Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios : un modelo de gestión hospitalaria. Retrieved el 26 julio de 2019, from [https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ\\_yogIYC&pg=PA543&dq=filosofía+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjH55zvq5zjAhVCs6wKHbYIAT84ChDoAQg6MAQ#v=onepage&q=filosofía de la calidad&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ_yogIYC&pg=PA543&dq=filosofía+de+la+calidad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjH55zvq5zjAhVCs6wKHbYIAT84ChDoAQg6MAQ#v=onepage&q=filosofía de la calidad&f=false)

Zeithaml, V. A., Parasuraman A., & Berry, L. L. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service, Journal of the Academy of Marketing Science

Zeithaml, V. A., Parasuraman A., & Berry, L. L. (2009). Delivering Quality Service. Retrieved el 26 julio de 2019, from [https://books.google.com.pe/books?id=kyvhCLOVmHgC&printsec=frontcover&dq=Zeithaml&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiO-\\_zc-OLcAhWqUt8KHR-yBioQ6AEIKjAA#v=onepage&q=Zeithaml&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=kyvhCLOVmHgC&printsec=frontcover&dq=Zeithaml&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiO-_zc-OLcAhWqUt8KHR-yBioQ6AEIKjAA#v=onepage&q=Zeithaml&f=false)

**ANEXOS**

## ANEXO 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la escala de evaluación de la calidad del servicio percibido por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga, en el año 2019?</p> <p>¿Cuál es el nivel de fiabilidad de la escala de evaluación de la calidad del servicio</p>	<p><b>Cuantitativo.-</b> Construir una escala de carácter pragmático, fiable y válido para evaluar la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.</p> <p><b>Cualitativo.-</b></p>	<p><b>Cualitativos.-</b> Analizar la fiabilidad de la escala para evaluar la satisfacción de las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga.  Comprobar la estructura factorial de los factores o</p>	<p>Existe una escala altamente significativa y de carácter pragmático, fiable y válido para evaluar la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga, en el año 2019.</p> <p>La escala tiene una fiabilidad significativa para la evaluación de</p>	Calidad del servicio	<p>Enfoque según su finalidad es aplicado.</p> <p>Enfoque según su naturaleza es cuantitativo y cualitativo.</p> <p>Enfoque según su alcance temporal es longitudinal.</p>

<p>percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019?</p> <p>¿Cuál es la estructura factorial de los factores o dimensiones de la escala de evaluación de la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de</p>	<p>Edificar una gestión de calidad óptima dentro del concepto de calidad de servicio percibido por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.</p>	<p>dimensiones de la escala para evaluar la satisfacción de las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga.</p> <p>Estimar las fuentes de variabilidad junto con sus respectivos componentes de varianza en función de usuarios, ítems y escalas en los centros</p>	<p>la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga.</p> <p>Existe la estructura factorial de los factores o dimensiones de la escala para evaluar calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.</p>		
--	---	--	---	--	--

<p>Huamanga, en el año 2019?</p> <p>¿Cuál es la estimación de las fuentes de variabilidad junto con sus respectivos componentes de varianza en función de usuarios, ítems, escalas, género y en Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga en el año 2019?</p> <p>¿Cuál es el plan de optimización para la construcción del instrumento para la evaluación de la</p>		<p>Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga.</p> <p>Crear una propuesta para evaluar la satisfacción de las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga.</p> <p><b>Cualitativo.-</b></p> <p>Construir la cultura de la calidad óptima dentro del concepto de</p>	<p>La variabilidad es estimable respecto a los componentes de varianza en función de usuarios, ítems, escalas, género y en los centros Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga.</p> <p>Existe un plan de optimización para la evaluación de la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de</p>		
---	--	---	--	--	--



<p>calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga?</p> <p>¿Existen normas que inciden en la calidad de vida de las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga?</p> <p>¿Existen medidas que deban adoptar las autoridades de</p>		<p>calidad de servicio percibido por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.</p> <p>Promover la satisfacción del cliente dentro del concepto de calidad de servicio percibido por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la</p>	<p>Huamanga, en el año 2019.</p>		
--	--	--	----------------------------------	--	--

<p>Huamanga para mejorar la calidad de servicio en la atención de las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga?</p> <p>¿Existen aspectos para tomar en cuenta para mejorar la calidad de servicio que brindan los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga?</p>		<p>Provincia de Huamanga, en el año 2019.</p>			
--	--	---	--	--	--

<p>¿Existen cambios que se puedan efectuar a los trabajadores para la mejora de la calidad de servicio que brindan los centros de salud</p> <p>Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga?</p>					
---	--	--	--	--	--

## ANEXO 2

### SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Título	<b>Presentación de una escala de evaluación de la calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga en el año 2019</b>
Problema	PG: ¿Cuál es la escala de evaluación de la calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019?
	PE1: ¿Cuál es el nivel de fiabilidad de la escala de evaluación de la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019?
	PE2: ¿Cuál es la estructura factorial de los factores o dimensiones de la escala de evaluación de la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019?
	PE3: ¿Cuál es la estimación de las fuentes de variabilidad junto con sus respectivos componentes de varianza en función de usuarios, ítems, escalas, género y en Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga en el año 2019?
	PE4: ¿Cuál es el plan de optimización para la construcción del instrumento para la evaluación de la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019?

Objetivos Cuantitativos	OGct: Construir una escala de carácter pragmático, fiable y válido para evaluar la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga, en el año 2019.
	OEct1: Analizar la fiabilidad de la escala para evaluar la satisfacción de las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga.
	OE2ct: Comprobar la estructura factorial de los factores o dimensiones de la escala para evaluar la satisfacción de las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga.
Objetivos Cualitativos	OE3ct: Estimar las fuentes de variabilidad junto con sus respectivos componentes de varianza en función de usuarios, ítems y escalas en los centros Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga.
	OE4ct: Crear un plan de optimización para evaluar la satisfacción de las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la provincia de Huamanga
	OGcl: Edificar una gestión de calidad óptima dentro del concepto de calidad de servicio percibido por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.
	OEcl1: Construir la cultura de la calidad óptima dentro del concepto de calidad de servicio percibido por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.

	OEcl2: Promover la satisfacción del cliente dentro del concepto de calidad de servicio percibido por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019.		
Fuentes e Instrumentos	Gestantes	Directivos	Revisión bibliográfica
	Encuesta	Entrevista	Revisión documental
Categoría Pregunta			
<b>Marco Normativo</b>			
ISO 9000:2005	x		“Sistemas de administración de la calidad. Postulados y vocabulario”
ISO 9001:2008	x	x	“Sistemas de administración de la calidad. Requerimientos”
ISO 9004:2009	x		“Administración para el éxito con sostenibilidad de una institución. Teoría de administración de la calidad”
ISO 19600 2014	x		Establecen una guía para un sistema de cumplimiento normativo corporativo,
ISO 9001 2015	x	x	Llamada para implementar, medir y controlar todos los riesgos a los que está sometida la empresa y que también deben incluir los riesgos que se derivan del cumplimiento de la norma en cada país que sea implementado.
<b>Marco Referencial</b>			

Indicador: Título de la tesis “Evaluación de la calidad percibida en los centros de atención infantil temprana de la provincia de Málaga”	x		El modelo de la investigación siguió el de, Método Selectivo y en él participaron 672 personas indirectas de los CAIT de Málaga y provincia. La información fue sometida al estudio factorial exploratorio, estudio de fiabilidad, estudio de variabilidad y estudio de contingencia con propósito de estudiar las cualidades psicométricas del cuestionario dado.
Indicador: Título de tesis “Presentación de una escala de satisfacción Con la calidad del servicio sanitarios de atención primaria”	x		El estudio se realizó en la Comunidad gallega en los 76 centros públicos de atención primaria Hola, con un total de 1967 usuarios estudiados. Se empleó un esquema cuantitativo y también un modelo no experimental transversal.
Indicador: Título de tesis “Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora	x		El fin fue determinar el nivel de la calidad percibida del servicio de Enfermería por pacientes que estuvieron en el hospital de agosto a octubre de 2011. El método consistió en un análisis descriptivo, transversal, cuantitativo, y se encuestó a 158 pacientes mediante el Cuestionario SERVQHOS-E,

de Servicios de Salud de Barranquilla”			
Indicador: Título de tesis “Satisfacción de los usuarios ante la atención a la salud recibida en un hospital el caso del Complejo Hospitalario Juan Canalejo”,	x	x	Se trabajó en un diseño epidemiológico de observación, transversal, con una población de estudio que tomó a los individuos de 15 y más años, que ingresaron al ámbito del hospital Juan Canalejo, y que obtuvieron el alta entre el 4/3/1996 y el 3/4/1996
Indicador: Título de tesis “Satisfacción de las madres con la atención a sus hijos hospitalizados”	x	x	Se usó un diseño de investigación descriptivo – correlacional, la muestra de 127 madres de menores que estaban hospitalizados en la entidad pública de Monterrey, N.L., México. Se usó el cuestionario de satisfacción del familiar pediátrico, válido y confiable (Alfa de Cronbach= 0,902)
Indicador: Título de tesis “Satisfacción, calidad percibida y fidelización de los usuarios. Cuna Más - Midis – 2017”	x	x	Se usó la metodología hipotética deductiva, con modelo no experimental, transversal. La población estaba compuesta por los usuarios del Cuna Más - MIDIS – 2017. Se empleó el muestreo probabilístico, con un tamaño muestral de 384 usuarios.





Complementaria - Hospital II de Huamanga, EsSalud - Red Ayacucho, 2018"			herramienta utilizada resultó ser la encuesta SERVQUAL modificada de la "Guía técnica para la evaluación de la satisfacción el usuario externo" del MINSA (2012)" con Alpha de Cronbach = 0.814
Indicador: Título de tesis "Calidad de servicio y compromiso educativo percibido por padres de familia de 04 instituciones educativas de Huánuco"	x		El trabajo fue de tipo descriptivo, comparativo, correlacional; tenía como fin establecer los grados de Calidad de servicio y compromiso percibido por los padres de familia de 4 entidades educativas, de la Región de Huánuco y su asociación. Se utilizó la escala de calidad de servicios de Díaz Hamada L (2016) y de compromiso de Acevedo J., Espinosa R. y Valbuena B, (2004), con una muestra de 278.
Indicador: Título de tesis "Calidad percibida desde la perspectiva del usuario externo en una clínica privada de la ciudad de Jaén"	x		La metodología usada fue el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, de corte transversal. La muestra formada por 95 usuarios, a quienes de los cuales se les aplicó un cuestionario semi estructurado, denominado SERVQUAL con una confiabilidad de Alpha de Cronbach = 0.94.
<b>Marco Teórico</b>			
Indicador: Teoría de necesidades humana	x		Maslow estableció la escala de necesidades humanas conocida como Pirámide Maslow. Según él, existen considerando las de las de mayor importancia para

			sobrevivir como de base y las de menor importancia para sobrevivir encima de las de base, pero que tienen importancia en el sentido personal como el desarrollo de sí mismo
Indicador: Teoría de la percepción	x	x	Siempre estamos captando lo que nos ofrece el medio y así analizamos si aprobamos o reprobamos estos ofrecimientos. Los psicólogos señalan que ver, oír, tocar y percibir, requieren ser interpretados en su amplia dimensión y no solo verlos como procesos físicos. Nos hace suponer hechos que tal vez no estén al alcance o momento, pero que es probable que puedan ser ciertos.
Indicador: Teoría del bienestar social	x		Al expresar satisfacción, física o psicológica, se puede precisar que ya hay un estado de bienestar para el ser y que se complementa con las expectativas para constituir un proyecto de vida que tome en cuenta desde las necesidades más simples y necesarias hasta las más superfluas y caras.
Indicador: Teoría del marketing	x		El marketing constituye un proceso social que forma parte de nuestra existencia queramos o no, pues, el marketing considera sujeto, observación, distinción, mensaje y

			entendimiento que puede darse si es aceptada, rechazada o ignorada (Lüdicke, 2006).
Indicador: Teoría del servicio al cliente	x		Uno de los elementos relevantes de la calidad que busca que el cliente logre el bien en el tiempo y sitio ideal con el empleo acertado mediante la provisión de un conjunto de actividades definidas. Fuerte instrumento del marketing y es componente promocional de las ventas como los descuentos, publicidad, etc.
Indicador: Teoría de satisfacción al cliente	x	x	Conformada por una acumulación de experiencias del cliente hacia un bien o servicio, que significa que la complacencia no es una manifestación estática en el tiempo, sino que recoge la experiencia que se obtuvo en la compra y empleo de un bien o servicio hasta ese momento (Johnson & Fornell, 1991)
Indicador: Teoría de las relaciones públicas.	x		Busca preservar, cambiar o generar una figura de personas o entidades con el fin de obtener un juicio positivo del público con se relaciona y que se vale de técnicas e instrumentos en un procedimiento diseñado con estrategias y tácticas.
Indicador: Teoría de la evaluación de la calidad del servicio	x	x	Han aparecido muchas teorías que tratan de explicar cómo puede ser evaluada la calidad y que van desde los modelos teóricos hasta los más sofisticados modelos

			matemáticos. Entre estos están: modelos dirigidos entre la percepción y expectativas como Servman, Imagen, Servqual, Multi escenario y Zeithaml; modelos que emplean la percepción y figura como Theasy; modelos centrados en la percepción y desenvolvimiento como Servperf, Lodgqual, Jonson, Servucción, entre otros.
<b>Marco Conceptual</b>			
Indicador: Calidad	x	x	Busca la perfección, tomando como eje principal en su proceso al individuo quien elabora bienes y servicios que conduce a la satisfacción de deseos, expectativas y requerimientos en un contexto consciente (Vargas & Aldana, 2014).
Indicador: Calidad de servicio al cliente y satisfacción	x		Es el producto en la medición en cumplir que hace el consumidor; o sea, si el servicio ha cumplido a los objetivos que tiene fijado sabiendo que puede ser cambiado en nuevas operaciones por las futuras vivencias del cliente.
Indicador: Compromiso	x		Comprende el sentimiento de identificación con los objetivos y/o metas organizacionales, sentimiento de participar en labores organizacionales y, sentimiento de fidelidad con la institución (Omachonu et al., 1995).

Indicador: Servicio	x		El hacer una acción entre el abastecedor y el cliente, entre el que vende y consume; mayormente es inmaterial (intangible).
Indicador: Servicio al cliente	x	x	Reunión de acciones que crean conductas orientadas a satisfacer al consumidor en función de sus intereses, expectativas, requerimientos y deseos que producen medios procesales para complacer un requerimiento, haciendo operaciones que el cliente no quiere hacer y que desea cancelar a quien lo reemplace, éste último estudia cómo dar satisfacción, en qué momento, lugar, componentes e individuos (Albrech,1994).
<b>Marco Filosófico</b>			
Indicador: (Giusti, 2000).		x	Según la calidad total, la falta de satisfacción está ligada a la calidad negativa, en cambio la satisfacción lo es a la calidad positiva. La calidad negativa manifiesta el grado de no conformidad de un bien o servicio con las necesidades del consumidor y a su vez la calidad positiva expresa el grado en que las necesidades del cliente son sobrepasados.
Indicador: (Omachonu et al., 1995).		x	El cambio de mentalidad de los agentes encargados de dirigir que vean accesibles los propósitos fijados. Esto y algunos componentes adicionales permitan la confección

			de un cuadro gestor moderno que se constituya en una nueva filosofía de gestión que vea al ciudadano como cliente activo y no solo como cliente pasivo de los servicios de que dispone.
--	--	--	---

## ANEXO 3

### INSTRUMENTO A

#### **Inventario de calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud**

Tenemos mucho interés en hacer una evaluación de calidad de servicio percibida por las gestantes que reciben atención en los centros de salud. Su opinión es de suma importancia a fin de llevar a la mejora de la calidad del servicio de este centro de salud. Es por esto que se agradece se digne en contestar al siguiente cuestionario.

Por favor, indique el número que más se acerque al valor que Ud. Quiera indicar, por ejemplo, si está “Completamente de acuerdo” señale la casilla 5 o si por el contrario si se encuentra “Completamente en desacuerdo” señale la casilla 1 para cada uno de los anunciados que a continuación se presentan. Recuerda que no hay respuestas malas o buenas, verdaderas o falsas. Lo único que deseamos es conocer su opinión referente a la calidad de servicio.

La información que se obtenga en este cuestionario será confidencial y solo serán empleados con fines de estudio.

Se agradece infinitamente su colaboración.

Completamente en desacuerdo				Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5

Indicador	1	2	3	4	5
La institución está bien localizada geográficamente					
Es fácil de llegar al centro en transporte público					
Las sugerencias para llegar a la institución son básicas					



La institución ha adaptado barreras arquitectónicas para permitir su transitividad (escaleras, escalones, muros, etc.)					
Cuenta con un lugar destinado para las sillas de ruedas de los minusválidos					
La limpieza de la institución es idónea					
La ventilación de las instalaciones de la institución es la adecuada					
La temperatura (calefacción, aire acondicionado) de la institución es la apropiada					
La institución cuenta con servicios (cambiador, inodoro, etc.) conforme a los requerimientos del usuario.					
La institución cuenta con sala de espera					
La sala de espera presenta las comodidades					
Le parece suficiente el número de sillas que hay en ella.					
Es conveniente que la sala de espera tenga material lúdico (revistas, juguetes, cuentos, etc.) a fin de entretener durante la espera.					
Hay agua caliente en termos, té o café, etc. en la sala de espera.					
Debería contar la institución con una cafetería					
La cantidad de salas de tratamiento es apropiado					
El tamaño de las salas de tratamiento es extenso					

La temperatura de las salas de tratamiento es adecuada					
La ventilación de las salas de tratamiento es buena					
Los materiales de trabajo que se emplean en la institución es apropiado					
Los materiales presentan adecuadas condiciones para su empleo					
El material que se emplea en la institución cree que es seguro					
El material de trabajo tiene las condiciones higiénico-sanitarias (limpio) para laborar					
Cree que el tiempo de espera para la primera cita es adecuado					
Cree que ha pasado mucho tiempo desde que le hicieron la primera entrevista para empezar las sesiones de tratamiento					
La atención que tiene el usuario en la institución es adecuada					
La cantidad de sesiones de tratamiento por semana es suficiente					
El horario de atención se adecua a sus requerimientos					
Se le facilita un cambio de horario cuando es conveniente					
Se respeta el horario asignado de parte de la institución					

Cuando el usuario hora o empeora el centro le cambia la frecuencia de tratamiento					
Cuando le anulan una cita, le comunican con tiempo necesario					
Considera necesaria la existencia de personal para la atención al público (recepción, información, teléfono, etc.)					
El centro cuenta con personal suficiente para atender las necesidades del usuario					
Considera que el personal especializado tiene los conocimientos elementales					
Se tiene acceso al personal especializado					
El personal especializado está cuando se le requiere					
Resulta cercano en el trato con el usuario					
Cree que el usuario se halla cómodo con el personal de la institución					
Valora los apoyos e iniciativas del personal especializado					
El personal especializado actuar como enlace de comunicación con otras instituciones por ejemplo educación municipalidad cuando esto sea necesario					
El personal especializado coordina para mejorar y complementar la atención del usuario					
El personal especializado sabe acomodar las tareas a los requerimientos del usuario					

Considera que la institución necesita otro tipo de personal especializado					
Ha conocido la institución por información médica					
Ha conocido la institución por información en el colegio					
Sabe de la institución por información en la municipalidad					
Sabe de la institución por otros medios de información					
La institución tiene buzón de sugerencias					
La institución cuenta con libro de reclamaciones					
Es imprescindible que haya una persona a quién hacer sus reclamos o sugerencias					
Las acciones que se hacen en la institución con el usuario son apropiadas					
Las acciones que le han sugerido en la institución para laborar con el usuario en casa son afines a sus posibilidades					
La información recepcionada al empezar el tratamiento es congruente con las labores realizadas luego					
Recibe instrucciones o programas de parte de la institución para laborar con el usuario					
Recibe algún tipo de informarte y hace ahora algo escrito sobre el progreso del usuario					
El tipo de información que recibe le parece escasa					

La información que recibe sobre el usuario y su estado es claro					
Es importante realizar más esfuerzos en dar a conocer la tarea que realiza el centro					

## ANEXO 4

### INSTRUMENTO FINAL

#### Inventario de calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud

Tenemos mucho interés en hacer una evaluación de calidad de servicio percibida por las gestantes que reciben atención en los centros de salud. Su opinión es de suma importancia a fin de llevar a la mejora de la calidad del servicio de este centro de salud. Es por esto que se agradece se digne en contestar al siguiente cuestionario.

Por favor, indique el número que más se acerque al valor que Ud. Quiera indicar, por ejemplo, si está “Completamente de acuerdo” señale la casilla 5 o si por el contrario si se encuentra “Completamente en desacuerdo” señale la casilla 1 para cada uno de los anunciados que a continuación se presentan. Recuerda que no hay respuestas malas o buenas, verdaderas o falsas. Lo único que deseamos es conocer su opinión referente a la calidad de servicio.

La información que se obtenga en este cuestionario será confidencial y solo serán empleados con fines de estudio.

Se agradece infinitamente su colaboración.

Completamente en desacuerdo				Completamente de acuerdo
1	2	3	4	5

Indicador	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Instalaciones del centro de salud</b>					
1. La ventilación de las instalaciones del centro le parece correcta					
2. La temperatura (calefacción, aire acondicionado) del centro le resulta agradable.					

3. El centro cuenta con servicios (cambiador, inodoro, etc.) adaptados a las necesidades del usuario.					
4. Su centro cuenta con sala de espera.					
5. Le parece suficiente el número de sillas que hay en ella.					
6. Le parecería oportuno que la sala de espera hubiese material lúdico (revistas, juguetes, cuentos, etc.) para hacerle más agradable su espera.					
7. Hay agua caliente en termos, té o café, etc. En la sala de espera.					
8. El centro está bien ubicado geográficamente					
9. Es fácil de llegar al centro en transporte público					
10. La limpieza del centro es adecuada					
<b>Dimensión: Salas y equipamiento</b>					
1. El material de trabajo que se utiliza en el centro es adecuado.					
2. El centro cuenta con el material suficiente para trabajar.					
3. los materiales están en buenas condiciones para su utilización					
4. El material que se utiliza en el centro considera que es seguro.					

5. El material de trabajo cumple con las condiciones higiénico-sanitarias (limpio) para trabajar con él.					
6. El número de salas de tratamiento es adecuado.					
7. El espacio de las salas de tratamiento es suficiente.					
8. La temperatura de las salas de tratamiento.					
9. La ventilación de las salas de tratamiento es correcta.					
<b>Dimensión: La atención en el centro de salud</b>					
1. El número de sesiones de tratamiento a la semana es suficiente.					
2. Es posible el cambio de horario para la atención.					
3. Se le avisa con anticipación cuando no se le va a poder atender.					
4. El tiempo de espera para la cita ha sido adecuado.					
5. La atención que recibe Ud. en el centro es adecuada.					
6. Se respeta el horario asignado para la atención.					
7. En el caso de empeorar su salud el centro le cambia la fecha de atención por una más cercana.					
8. Ud. cree que es importante el personal para la atención al público (recepción, información, teléfono, etc.)					



<b>Dimensión: Personal médico especializado</b>					
1. El personal especializado está cuando se le necesita					
2. Resulta cercano en el trato con el usuario					
3. Ud. se encuentra cómodo con el personal del centro.					
4. El personal especializado coordina para mejorar y complementar la atención del usuario					
5. Considera que el centro necesita mayor cantidad de personal especializado.					
6. El personal especializado atiende sus necesidades de manera oportuna.					
7. Le es fácil conversar con el personal especializado.					
8. Valora usted las recetas y recomendaciones del personal especializado para mejorar su salud.					
9. El personal especializado sabe entender sus necesidades y temores respecto a su salud.					
<b>Dimensión: Información general del centro de salud</b>					
1. Considera que ha sido beneficioso contactar con el centro.					
2. Ha conocido el centro por información del personal de enfermería en las campañas realizadas.					
3. El centro posee buzón de sugerencias.					

4. El centro cuenta con hoja o libro de reclamaciones.					
5. Considera necesaria la existencia de una persona a quién dirigir sus quejas o sugerencias.					
6. Ha conocido el centro por información en la municipalidad.					
7. Ha conocido el centro por otros medios de información.					
<b>Dimensión: Información técnica recibida por el centro de salud</b>					
1. Las actividades que el centro de salud realiza en su comunidad le parecen las adecuadas.					
2. Las actividades que el centro de salud le propone para mejorar su salud le resultan cercanas a sus posibilidades.					
3. Le dan información que puede entender al momento de las campañas que realiza el centro.					
4. El centro de salud debe de divulgar más en la comunidad sus estrategias para prevenir enfermedades.					
5. Las recetas y otros documentos y pruebas le explican detalladamente para poder seguirlas de forma adecuada.					
6. Los médicos y personal asistencial le explican de forma adecuada empleando un lenguaje que Ud. Puede entender sobre su estado de salud.					

## **INSTRUMENTO B**

### **Estudio de calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud**

Entrevista estructurada para los responsables de los centros de salud de la Provincia de Huamanga.

#### **Marco Normativo**

1. ¿Qué normativa internacional conoce usted sobre regulación de aspectos de calidad de servicio percibida o afín?

.....  
.....

2. ¿Cree que la existencia de las Normas ISO son suficientes para asegurar una calidad óptima del servicio?

.....  
.....

3. ¿Considera que las Normas ISO son aplicadas en su verdadera dimensión en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga?

.....  
.....

4. ¿Cree usted que a pesar de contar con las Normas ISO, el medio está preparado para implementarlo de manera adecuada?

.....  
.....

5. ¿Piensa usted las Normas ISO 9000 2015 está actualizada con respecto a temas de calidad existentes hoy en día?

.....  
.....

#### **Marco Referencial**

6. ¿Cuáles cree usted que serían las consecuencias cuando no se cuente con fuentes de información que se adecuen a casos de calidad percibida?

.....  
.....  
7. ¿Piensa usted que se tiene una cultura de calidad de servicio en la Provincia de Huamanga?

.....  
.....  
8. ¿De qué forma cree usted que estudios previos de calidad de servicio de otros medios puedan ayudar mejorar el mismo en la Provincia de Huamanga?

.....  
.....  
9. ¿En qué aspecto o ámbito cree usted que hay mayor incidencia en la calidad de vida de los pacientes cuando se habla de calidad de servicio?

.....  
**Marco Teórico**

10. ¿Qué medidas considera que deben adoptar las autoridades de Huamanga para mejorar la calidad de servicio en la zona estudiada?

.....  
.....  
11. ¿Qué opinión le merece la teoría de la satisfacción del cliente para temas de calidad?

.....  
.....  
12. ¿Cree usted que realmente existe una connotación notoria en calidad cuando hablamos de la teoría de evaluación de la calidad del servicio?

.....  
**Marco Conceptual**

13. ¿Qué opinión tiene referente a la gestión de la calidad en los centros de salud?

14. ¿Qué aspectos considera usted cree que podrían tenerse en cuenta para mejorar la calidad del servicio de atención al usuario en los centros de salud?

.....  
.....

15. ¿Qué factores son necesarios para implementar las mejoras de calidad en el servicio de atención al usuario en los centros de salud?

.....  
.....

16. ¿Qué percepción cree usted que tienen los usuarios externos referente a la calidad de servicio de atención al usuario en los centros de salud?

.....  
.....

#### **Marco Filosófico**

17. ¿Cuál cree usted que es la esencia filosófica de un tema de calidad de servicio aplicado a un centro de salud?

.....  
.....

18. ¿Desde su perspectiva qué sugiere para mejorar la gestión de calidad de servicio en la Provincia de Huamanga?

.....  
.....

## ANEXO 5 CARTA DE AUTORIZACIÓN DE UNIDADES DE INVESTIGACIÓN



### MEMORANDUM MULT. N° 252 2019-GRDS/DR-HSA-DE-CA-UP.

**A** : JEFE DEL CENTRO DE SALUD LOS LICENCIADOS  
JEFE DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA

**ASUNTO** : AUTORIZACION PARA LA EJECUCION DE PROYECTO DE TESIS

**REF** : CARTA S/N

**FECHA** : Ayacucho, 06 de agosto del 2019.



Por el presente comunico a usted que, en atención al documento de la referencia, deberá brindar las facilidades del caso, para la realización de encuestas a las usuarias gestante, al Mg. Econ. Eduardo Polidoro Pinatte Villegas, quien viene desarrollando la Tesis: "Presentación de una **escala de evaluación de la calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga en el año 2019**".

Disposición que deberá cumplir bajo estricta responsabilidad.

Atentamente,

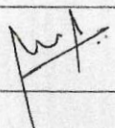
RED DE SALUD HUAMANGA  
OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD DE REGISTRO HUAMANGA  
  
Dr. C. Hualonso Valeriano Cabrera  
JEFE

Cc.  
Ofic. RRHH.  
Capacitación.  
NPC/mas

## ANEXO 6

### VALIDACION

#### DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	Genaro Alfredo Aguilar Cruz		DNI N°	18156142
Nombre del instrumento	Cuestionario: Calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud			
Dirección domiciliaria	Mercedes de Carbonella n° 1009 Trujillo		Teléfono domicilio	
Título Profesional / Especialidad	Ciencias Sociales		Teléfono Celular	986667196
Grado Académico	Doctor			
Mención				
FIRMA		Lugar y Fecha:	Trujillo 15 de octubre	

## VALIDACION DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de construir una escala de carácter pragmático, fiable y válido para evaluar la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido: a) REDACCIÓN. Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.

b) PERTINENCIA. Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.

c) COHERENCIA O CONGRUENCIA. Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.

d) ADECUACIÓN. Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado. e) COMPRENSIÓN. Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED.





Ei centro cuenta con lo suficiente para trabajar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los materiales están en buenas condiciones para su utilización.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ei material que se utiliza en el centro considera que es seguro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ei material de trabajo cumple con las condiciones higiénico-sanitarias (limpio) para trabajar con él.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Considera qué tiempo de espera para la 1ª cita ha sido adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Considera que ha pasado mucho tiempo desde que le hicieron la 1ª entrevista para iniciar las sesiones de tratamiento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La atención que recibe el usuario en el centro es adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ei número de sesiones de tratamiento a la semana es suficiente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Piensa que el horario de atención se adapta a sus necesidades.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Si se le ha facilitado un cambio de horario cuando así lo ha solicitado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Se suele respetar el horario asignado por parte del centro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cuando el usuario empeora el centro le cambia la frecuencia de tratamiento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	


La ventilación de las instalaciones del centro le parece correcta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
La temperatura (calefacción, aire acondicionado) del centro le resulta agradable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
El centro cuenta con servicios (cambiador, inodoro, etc.) adaptados a las necesidades del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Su centro cuenta con sala de espera.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Encuentra la sala de espera confortable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Le parece suficiente el número de sillas que hay en ella.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Le parecería oportuno que la sala de espera hubiese material lúdico (revistas, juguetes, cuentos, etc.) para hacerle más agradable su espera.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Hay agua caliente en termos, té o café, etc. En la sala de espera.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Debería contar el centro con una cafetería.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
El número de salas de tratamiento es adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
El espacio de las salas de tratamiento es suficiente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Es adecuada la temperatura de las salas de tratamiento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
La ventilación de las salas de tratamiento es correcta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
El material de trabajo que se utiliza en el centro es adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

Quando por cualquier motivo le anulan una cita le avisan con tiempo suficiente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Considera necesaria la existencia de personal para la atención al público (recepción, información, teléfono, etc.).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El centro cuenta con personal suficiente para atender las necesidades del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Considera que el personal especializado posee los conocimientos necesarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El personal es especializado es accesible.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El personal especializado está cuando se le necesita.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Resulta cercano el trato con el usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Piensa que el usuario se encuentra cómodo con el personal del centro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Valora usted las aportaciones e iniciativas del personal especializado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El personal especializado actúa como enlace de comunicación con otras instituciones por ejemplo educación municipalidad cuando esto sea necesario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El personal especializado coordina para mejorar y complementar la atención del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El personal especializado sabe adaptar las tareas a las necesidades del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Considera que el centro necesita otro tipo de personal especializado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Considera que sería sin contactar con el centro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ha conocido el centro por información médica.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ha conocido el centro por información en el colegio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ha conocido el centro por información en la municipalidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ha conocido el centro por otros medios de información.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El centro posee buzón de sugerencias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El centro cuenta con hoja o libro de reclamaciones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Considera necesaria la existencia de una persona a quién dirigir sus quejas o sugerencias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las actividades que se realizan en el centro con el usuario le parecen las adecuadas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las actividades que le han propuesto en el centro para trabajar con el usuario en casa le resultan cercanas a sus posibilidades.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La información recibida al inicio del tratamiento es coherente con las tareas desempeñadas posteriormente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibe indicaciones o programas por parte del centro para trabajar con el usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Recibe algún tipo de información y hacen algo escrito sobre el progreso del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El tipo de información que recibe le parece escasa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La información que recibe sobre el usuario y su estado es claro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Es importante realizar más esfuerzos en dar a conocer la tarea que realiza el centro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	JEAN ZAPATA RUIZ		DNI N°	25820150
Nombre del instrumento	Cuestionario: Calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud			
Dirección domiciliaria	AV. SALVADOR LERE 1305		Teléfono domicilio	044 20234
Título Profesional / Especialidad	DR. FISIOTERAPEUTA		Teléfono Celular	973056117
Grado Académico	DOCTOR			
Mención	CIENCIAS DE LA REPRODUCCIÓN			
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO 15 OCTUBRE 2019	

DR. JEAN ZAPATA  
CIP 152582

## VALIDACION DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de construir una escala de carácter pragmático, fiable y válido para evaluar la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido: a) REDACCIÓN. Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.

b) PERTINENCIA. Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.

c) COHERENCIA O CONGRUENCIA. Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.

d) ADECUACIÓN. Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado. e) COMPRENSIÓN. Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED.



Tabla 1

Matriz de validación de contenido

**TÍTULO DE LA TESIS:** Escala de evaluación de la calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga en el año 2019.

VARIABLE: calidad de servicio percibida												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRESIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
	El centro está bien ubicado geográficamente.	✓		✓		✓		✓		✓		
	Es fácil de llegar al centro en transporte público.	✓		✓		✓		✓		✓		
	Las indicaciones para llegar al centro son suficientes	✓		✓		✓		✓		✓		
	El centro ha adaptado barreras arquitectónicas para facilitar su acceso (escaleras, escalones, muros, etc.).	✓		✓		✓		✓		✓		
	Cuenta con un lugar destinado para las sillas de ruedas de los minusválidos.	✓		✓		✓		✓		✓		
	La limpieza del centro es adecuada.	✓		✓		✓		✓		✓		

La ventilación de las instalaciones del centro le parece correcta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La temperatura (calefacción, aire acondicionado) del centro le resulta agradable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El centro cuenta con servicios (cambiador, inodoro, etc.) adaptados a las necesidades del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Su centro cuenta con sala de espera.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Encuentra la sala de espera confortable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le parece suficiente el número de sillas que hay en ella.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le parecería oportuno que la sala de espera hubiese material lúdico (revistas, juguetes, cuentos, etc.) para hacerle más agradable su espera.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hay agua caliente en termos, té o café, etc. En la sala de espera.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Debería contar el centro con una cafetería.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El número de salas de tratamiento es adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El espacio de las salas de tratamiento es suficiente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es adecuada la temperatura de las salas de tratamiento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La ventilación de las salas de tratamiento es correcta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El material de trabajo que se utiliza en el centro es adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

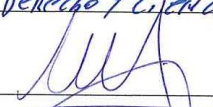
El centro cuenta con lo suficiente para trabajar.	/		/		/		/		/		/			
Los materiales están en buenas condiciones para su utilización.	/		/		/		/		/		/			
El material que se utiliza en el centro considera que es seguro.	/		/		/		/		/		/			
El material de trabajo cumple con las condiciones higiénico-sanitarias (limpio) para trabajar con él.	/		/		/		/		/		/			
Considera qué tiempo de espera para la 1ª cita ha sido adecuado.	/		/		/		/		/		/			
Considera que ha pasado mucho tiempo desde que le hicieron la 1ª entrevista para iniciar las sesiones de tratamiento.	/		/		/		/		/		/			
La atención que recibe el usuario en el centro es adecuada.	/		/		/		/		/		/			
El número de sesiones de tratamiento a la semana es suficiente.	/		/		/		/		/		/			
Piensa que el horario de atención se adapta a sus necesidades.	/		/		/		/		/		/			
Si se le ha facilitado un cambio de horario cuando así lo ha solicitado.	/		/		/		/		/		/			
Se suele respetar el horario asignado por parte del centro.	/		/		/		/		/		/			
Cuando el usuario empeora el centro le cambia la frecuencia de tratamiento.	/		/		/		/		/		/			

Quando por cualquier motivo le anulan una cita le avisan con tiempo suficiente.	/		/		/		/		/		
Considera necesaria la existencia de personal para la atención al público (recepción, información, teléfono, etc.).	/		/		/		/		/		
El centro cuenta con personal suficiente para atender las necesidades del usuario.	/		/		/		/		/		
Considera que el personal especializado posee los conocimientos necesarios	/		/		/		/		/		
El personal es especializado es accesible.	/		/		/		/		/		
El personal especializado está cuando se le necesita.	/		/		/		/		/		
Resulta cercano el trato con el usuario.	/		/		/		/		/		
Piensa que el usuario se encuentra cómodo con el personal del centro.	/		/		/		/		/		
Valora usted las aportaciones e iniciativas del personal especializado	/		/		/		/		/		
El personal especializado actúa como enlace de comunicación con otras instituciones por ejemplo educación municipalidad cuando esto sea necesario.	/		/		/		/		/		
El personal especializado coordina para mejorar y complementar la atención del usuario.	/		/		/		/		/		
El personal especializado sabe adaptar las tareas a las necesidades del usuario.	/		/		/		/		/		

Considera que el centro necesita otro tipo de personal especializado.	/		/		/		/		/		
Considera que sería sin contactar con el centro.	/		/		/		/		/		
Ha conocido el centro por información médica.	/		/		/		/		/		
Ha conocido el centro por información en el colegio.	/		/		/		/		/		
Ha conocido el centro por información en la municipalidad.	/		/		/		/		/		
Ha conocido el centro por otros medios de información.	/		/		/		/		/		
El centro posee buzón de sugerencias.	/		/		/		/		/		
El centro cuenta con hoja o libro de reclamaciones.	/		/		/		/		/		
Considera necesaria la existencia de una persona a quién dirigir sus quejas o sugerencias.	/		/		/		/		/		
Las actividades que se realizan en el centro con el usuario le parecen las adecuadas.	/		/		/		/		/		
Las actividades que le han propuesto en el centro para trabajar con el usuario en casa le resultan cercanas a sus posibilidades.	/		/		/		/		/		
La información recibida al inicio del tratamiento es coherente con las tareas desempeñadas posteriormente.	/		/		/		/		/		
Recibe indicaciones o programas por parte del centro para trabajar con el usuario.	/		/		/		/		/		

Recibe algún tipo de información y hacen algo escrito sobre el progreso del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El tipo de información que recibe le parece escasa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La información que recibe sobre el usuario y su estado es claro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Es importante realizar más esfuerzos en dar a conocer la tarea que realiza el centro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	LUIS ALBERTO AGUIRRE BAZÁN		DNI N°	46985081
Nombre del instrumento	Cuestionario: Calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud			
Dirección domiciliaria	TRUJILLO URB. LOS GURULES Mz B Lte 25		Teléfono domicilio	
Título Profesional / Especialidad	Abogado		Teléfono Celular	989707797
Grado Académico	DOCTOR			
Mención	Derecho y Ciencias Políticas			
FIRMA		Lugar y Fecha:	AYACUCHO 12/10/2019.	

Dr. LUIS ALBERTO AGUIRRE BAZÁN  
CATEDRÁTICO EN INVESTIGACIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## VALIDACION DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de construir una escala de carácter pragmático, fiable y válido para evaluar la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido: a) REDACCIÓN. Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.

b) PERTINENCIA. Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.

c) COHERENCIA O CONGRUENCIA. Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.

d) ADECUACIÓN. Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado. e) COMPRENSIÓN. Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED.



Matriz de validación de contenido

Tabla 1

**TÍTULO DE LA TESIS:** Escala de evaluación de la calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga en el año 2019.

**VARIABLE:** calidad de servicio percibida

VARIABLE: calidad de servicio percibida												
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRENSIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
	El centro está bien ubicado geográficamente.	✓		✓		✓		✓		✓		
	Es fácil de llegar al centro en transporte público.	✓		✓		✓		✓		✓		
	Las indicaciones para llegar al centro son suficientes	✓		✓		✓		✓		✓		
	El centro ha adaptado barreras arquitectónicas para facilitar su acceso (escaleras, escalones, muros, etc.).	✓		✓		✓		✓		✓		
	Cuenta con un lugar destinado para las sillas de ruedas de los minusválidos.	✓		✓		✓		✓		✓		
	La limpieza del centro es adecuada.	✓		✓		✓		✓		✓		

La ventilación de las instalaciones del centro le parece correcta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La temperatura (calefacción, aire acondicionado) del centro le resulta agradable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El centro cuenta con servicios (cambiador, inodoro, etc.) adaptados a las necesidades del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Su centro cuenta con sala de espera.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Encuentra la sala de espera confortable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le parece suficiente el número de sillas que hay en ella.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le parecería oportuno que la sala de espera hubiese material lúdico (revistas, juguetes, cuentos, etc.) para hacerle más agradable su espera.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hay agua caliente en termos, té o café, etc. En la sala de espera.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Debería contar el centro con una cafetería.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El número de salas de tratamiento es adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El espacio de las salas de tratamiento es suficiente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Es adecuada la temperatura de las salas de tratamiento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La ventilación de las salas de tratamiento es correcta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El material de trabajo que se utiliza en el centro es adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

El centro cuenta con lo suficiente para trabajar.	✓		✓		✓		✓		✓		
Los materiales están en buenas condiciones para su utilización.	✓		✓		✓		✓		✓		
El material que se utiliza en el centro considera que es seguro.	✓		✓		✓		✓		✓		
El material de trabajo cumple con las condiciones higiénico-sanitarias (limpio) para trabajar con él.	✓		✓		✓		✓		✓		
Considera qué tiempo de espera para la 1ª cita ha sido adecuado.	✓		✓		✓		✓		✓		
Considera que ha pasado mucho tiempo desde que le hicieron la 1ª entrevista para iniciar las sesiones de tratamiento.	✓		✓		✓		✓		✓		
La atención que recibe el usuario en el centro es adecuada.	✓		✓		✓		✓		✓		
El número de sesiones de tratamiento a la semana es suficiente.	✓		✓		✓		✓		✓		
Piensa que el horario de atención se adapta a sus necesidades.	✓		✓		✓		✓		✓		
Si se le ha facilitado un cambio de horario cuando así lo ha solicitado.	✓		✓		✓		✓		✓		
Se suele respetar el horario asignado por parte del centro.	✓		✓		✓		✓		✓		
Cuando el usuario empeora el centro le cambia la frecuencia de tratamiento.	✓		✓		✓		✓		✓		


Cuando por cualquier motivo le anulan una cita le avisan con tiempo suficiente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Considera necesaria la existencia de personal para la atención al público (recepción, información, teléfono, etc.).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El centro cuenta con personal suficiente para atender las necesidades del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Considera que el personal especializado posee los conocimientos necesarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El personal es especializado es accesible.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El personal especializado está cuando se le necesita.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Resulta cercano el trato con el usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Piensa que el usuario se encuentra cómodo con el personal del centro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Valora usted las aportaciones e iniciativas del personal especializado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El personal especializado actúa como enlace de comunicación con otras instituciones por ejemplo educación municipalidad cuando esto sea necesario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El personal especializado coordina para mejorar y complementar la atención del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El personal especializado sabe adaptar las tareas a las necesidades del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Considera que el centro necesita otro tipo de personal especializado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Considera que sería sin contactar con el centro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ha conocido el centro por información médica.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ha conocido el centro por información en el colegio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ha conocido el centro por información en la municipalidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ha conocido el centro por otros medios de información.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El centro posee buzón de sugerencias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El centro cuenta con hoja o libro de reclamaciones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Considera necesaria la existencia de una persona a quién dirigir sus quejas o sugerencias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Las actividades que se realizan en el centro con el usuario le parecen las adecuadas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Las actividades que le han propuesto en el centro para trabajar con el usuario en casa le resultan cercanas a sus posibilidades.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La información recibida al inicio del tratamiento es coherente con las tareas desempeñadas posteriormente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Recibe indicaciones o programas por parte del centro para trabajar con el usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Recibe algún tipo de información y hacen algo escrito sobre el progreso del usuario.											
El tipo de información que recibe le parece escasa.											
La información que recibe sobre el usuario y su estado es claro.											
Es importante realizar más esfuerzos en dar a conocer la tarea que realiza el centro.											



**DATOS DEL EXPERTO:**

<b>Nombres y Apellidos</b>	AURELIO DANIEL RECUENCO CABREJA		<b>DNI N°</b>	18066198
<b>Nombre del instrumento</b>	Cuestionario: Calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud			
<b>Dirección domiciliaria</b>	ANDRES A. CACERES # 220 VISTA ALEGRE-VICTOR WRCO		<b>Teléfono domicilio</b>	952962255
<b>Título Profesional / Especialidad</b>	LICENCIADO EN ADMINISTRACION		<b>Teléfono Celular</b>	952962255
<b>Grado Académico</b>	DOCTOR EN ADMINISTRACION			
<b>Mención</b>				
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	TRUJILLO 15/10/2019	

## VALIDACION DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de construir una escala de carácter pragmático, fiable y válido para evaluar la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido: a) REDACCIÓN. Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.

b) PERTINENCIA. Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.

c) COHERENCIA O CONGRUENCIA. Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.

d) ADECUACIÓN. Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado. e) COMPRENSIÓN. Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED.



Tabla 1

Matriz de validación de contenido

**TÍTULO DE LA TESIS:** Escala de evaluación de la calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga en el año 2019.

VARIABLE: calidad de servicio percibida													
INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES	
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRENSIÓN			
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B		
	El centro está bien ubicado geográficamente.	✓		✓		✓		✓		✓			
	Es fácil de llegar al centro en transporte público.	✓		✓		✓		✓		✓			
	Las indicaciones para llegar al centro son suficientes	✓		✓		✓		✓		✓			
	El centro ha adaptado barreras arquitectónicas para facilitar su acceso (escaleras, escalones, muros, etc.).	✓		✓		✓		✓		✓			
	Cuenta con un lugar destinado para las sillas de ruedas de los minusválidos.	✓		✓		✓		✓		✓			
	La limpieza del centro es adecuada.	✓		✓		✓		✓		✓			

190

El centro cuenta con lo suficiente para trabajar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los materiales están en buenas condiciones para su utilización.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El material que se utiliza en el centro considera que es seguro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El material de trabajo cumple con las condiciones higiénico-sanitarias (limpio) para trabajar con él.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Considera qué tiempo de espera para la 1ª cita ha sido adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Considera que ha pasado mucho tiempo desde que le hicieron la 1ª entrevista para iniciar las sesiones de tratamiento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La atención que recibe el usuario en el centro es adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El número de sesiones de tratamiento a la semana es suficiente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Piensa que el horario de atención se adapta a sus necesidades.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Si se le ha facilitado un cambio de horario cuando así lo ha solicitado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Se suele respetar el horario asignado por parte del centro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cuando el usuario empeora el centro le cambia la frecuencia de tratamiento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

La ventilación de las instalaciones del centro le parece correcta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La temperatura (calefacción, aire acondicionado) del centro le resulta agradable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El centro cuenta con servicios (cambiador, inodoro, etc.) adaptados a las necesidades del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Su centro cuenta con sala de espera.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Encuentra la sala de espera confortable.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le parece suficiente el número de sillas que hay en ella.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Le parecería oportuno que la sala de espera hubiese material lúdico (revistas, juguetes, cuentos, etc.) para hacerle más agradable su espera.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Hay agua caliente en termos, té o café, etc. En la sala de espera.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Debería contar el centro con una cafetería.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El número de salas de tratamiento es adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El espacio de las salas de tratamiento es suficiente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Es adecuada la temperatura de las salas de tratamiento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La ventilación de las salas de tratamiento es correcta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El material de trabajo que se utiliza en el centro es adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

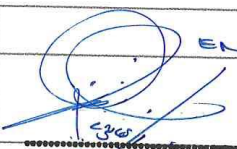
Quando por cualquier motivo le anulan una cita le avisan con tiempo suficiente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Considera necesaria la existencia de personal para la atención al público (recepción, información, teléfono, etc.).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El centro cuenta con personal suficiente para atender las necesidades del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Considera que el personal especializado posee los conocimientos necesarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El personal es especializado es accesible.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El personal especializado está cuando se le necesita.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Resulta cercano el trato con el usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Piensa que el usuario se encuentra cómodo con el personal del centro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Valora usted las aportaciones e iniciativas del personal especializado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El personal especializado actúa como enlace de comunicación con otras instituciones por ejemplo educación municipalidad cuando esto sea necesario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El personal especializado coordina para mejorar y complementar la atención del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El personal especializado sabe adaptar las tareas a las necesidades del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Considera que el centro necesita otro tipo de personal especializado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Considera que sería sin contactar con el centro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ha conocido el centro por información médica.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ha conocido el centro por información en el colegio.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ha conocido el centro por información en la municipalidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ha conocido el centro por otros medios de información.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El centro posee buzón de sugerencias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El centro cuenta con hoja o libro de reclamaciones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Considera necesaria la existencia de una persona a quién dirigir sus quejas o sugerencias.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las actividades que se realizan en el centro con el usuario le parecen las adecuadas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las actividades que le han propuesto en el centro para trabajar con el usuario en casa le resultan cercanas a sus posibilidades.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La información recibida al inicio del tratamiento es coherente con las tareas desempeñadas posteriormente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Recibe indicaciones o programas por parte del centro para trabajar con el usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Recibe algún tipo de información y hacen algo escrito sobre el progreso del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El tipo de información que recibe le parece escasa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La información que recibe sobre el usuario y su estado es claro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Es importante realizar más esfuerzos en dar a conocer la tarea que realiza el centro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	



**DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos	William Armando Reyes Alva		DNI N°	18093916
Nombre del instrumento	Cuestionario: Calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud			
Dirección domiciliaria	Leonardo Da Vinci 434 Urb. STO. DAGO - TRUJILLO		Teléfono domicilio	044-298265
Título Profesional / Especialidad	CONTADOR PÚBLICO		Teléfono Celular	981895950
Grado Académico	DOCTOR			
Mención	EN ADMINISTRACIÓN			
FIRMA		Lugar y Fecha:	TRUJILLO 15 DE OCTUBRE DEL 2019.	

*Dr. William A. Reyes Alva*  
Contador Público Colegiado  
Matrícula N° 02 - 3629

## VALIDACION DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO

INSTRUCCIÓN: A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información con el objetivo de construir una escala de carácter pragmático, fiable y válido para evaluar la calidad del servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga, en el año 2019. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido: a) REDACCIÓN. Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.

b) PERTINENCIA. Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.

c) COHERENCIA O CONGRUENCIA. Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.

d) ADECUACIÓN. Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado. e) COMPRENSIÓN. Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda: A = 1 = Bueno (se acepta el ítem) B = 0 = Deficiente (se rechaza el ítem)

ESTAREMOS MUY AGRADECIDOS DE USTED.



Matriz de validación de contenido

Tabla 1

**TÍTULO DE LA TESIS:** Escala de evaluación de la calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga en el año 2019.

**VARIABLE:** calidad de servicio percibida

INDICADORES	ITEMS	CRITERIOS DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO										OBSERVACIONES
		REDACCIÓN		PERTINENCIA		COHERENCIA		ADECUACIÓN		COMPRENSIÓN		
		A	B	A	B	A	B	A	B	A	B	
	El centro está bien ubicado geográficamente.	/		/		/		/		/		
	Es fácil de llegar al centro en transporte público.	/		/		/		/		/		
	Las indicaciones para llegar al centro son suficientes	/		/		/		/		/		
	El centro ha adaptado barreras arquitectónicas para facilitar su acceso (escaleras, escalones, muros, etc.).	/		/		/		/		/		
	Cuenta con un lugar destinado para las sillas de ruedas de los minusválidos.	/		/		/		/		/		
	La limpieza del centro es adecuada.	/		/		/		/		/		

198

[illegible]

El centro cuenta con lo suficiente para trabajar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los materiales están en buenas condiciones para su utilización.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El material que se utiliza en el centro considera que es seguro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El material de trabajo cumple con las condiciones higiénico-sanitarias (limpio) para trabajar con él.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Considera qué tiempo de espera para la 1ª cita ha sido adecuado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Considera que ha pasado mucho tiempo desde que le hicieron la 1ª entrevista para iniciar las sesiones de tratamiento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La atención que recibe el usuario en el centro es adecuada.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El número de sesiones de tratamiento a la semana es suficiente.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Piensa que el horario de atención se adapta a sus necesidades.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Si se le ha facilitado un cambio de horario cuando así lo ha solicitado.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se suele respetar el horario asignado por parte del centro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cuando el usuario empeora el centro le cambia la frecuencia de tratamiento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[illegible]



Considera que el centro necesita otro tipo de personal especializado.	/	/	/	/	/	/
Considera que sería sin contactar con el centro.	/	/	/	/	/	/
Ha conocido el centro por información médica.	/	/	/	/	/	/
Ha conocido el centro por información en el colegio.	/	/	/	/	/	/
Ha conocido el centro por información en la municipalidad.	/	/	/	/	/	/
Ha conocido el centro por otros medios de información.	/	/	/	/	/	/
El centro posee buzón de sugerencias.	/	/	/	/	/	/
El centro cuenta con hoja o libro de reclamaciones.	/	/	/	/	/	/
Considera necesaria la existencia de una persona a quién dirigir sus quejas o sugerencias.	/	/	/	/	/	/
Las actividades que se realizan en el centro con el usuario le parecen las adecuadas.	/	/	/	/	/	/
Las actividades que le han propuesto en el centro para trabajar con el usuario en casa le resultan cercanas a sus posibilidades.	/	/	/	/	/	/
La información recibida al inicio del tratamiento es coherente con las tareas desempeñadas posteriormente.	/	/	/	/	/	/
Recibe indicaciones o programas por parte del centro para trabajar con el usuario.	/	/	/	/	/	/

Recibe algún tipo de información y hacen algo escrito sobre el progreso del usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
El tipo de información que recibe le parece escasa.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
La información que recibe sobre el usuario y su estado es claro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Es importante realizar más esfuerzos en dar a conocer la tarea que realiza el centro.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

## ANEXO 7

### RESULTADOS

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	6	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	6	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	61

```
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007
VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017
VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028
VAR00029 VAR00030 VAR00031
VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039
VAR00040 VAR00041 VAR00042
VAR00043 VAR00044 VAR00045 VAR00046 VAR00047 VAR00048 VAR00049 VAR00050
VAR00051 VAR00052 VAR00053
VAR00054 VAR00055 VAR00056 VAR00057 VAR00058 VAR00059 VAR00060 VAR00061
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

## ANEXO 8

### GALERÍA FOTOGRÁFICA





FOTO N° 02



ENTREVISTANDO A UNA PUERPERA EN C.S SAN JUAN BAUTISTA

FOTO N° 03



EN LA PUERTA DEL C.S LICENCIADOS

FOTO N°04







Con el Gerente de San Juan Bautista



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ESCUELA DE POSGRADO

### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR(A) EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

El/La MAGÍSTER **PINATTE VILLEGAS, EDUARDO POLIDORO**, para obtener el Grado Académico de DOCTOR(A) EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD, ha sustentado la Tesis titulada:

Presentación de una escala de evaluación de la calidad de servicio percibida por las gestantes atendidas en los centros de salud Licenciados y San Juan Bautista de la Provincia de Huamanga en el año 2019, autorizada mediante la Resolución Jefatural N° 1155 / 2019 – EPG – UCV

El jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobado por excelencia*

Habiendo recomendado lo siguiente:

Trujillo, 27 DE DICIEMBRE 2019

PRESIDENTE: Dr. AGUIRRE BAZAN, LUIS ALBERTO

SECRETARIO: Dr. QUISPE BARRA, MARCO ANTONIO

VOCAL: Dr. REYES ALVA, WILLIAM ARMANDO